

Öppna reparationsinitiativ i servicesamtal vid biljettkassor

Susanna Siljander

Pro gradu-avhandling

Nordiska språk

Humanistiska fakulteten

Helsingfors universitet

Våren 2019

Handledare: Jan Lindström



Tiedekunta/Osasto □ Fakultet/Sektion – Faculty Humanistiska fakulteten		Laitos □ Institution – Department Finska, finskugriska och nordiska institutionen
Tekijä□□□Författare – Author Susanna Siljander		
Työn nimi□□ Arbetets titel – Title Öppna reparationsinitiativ i servicesamtal vid biljettkassor		
Oppiaine □ Läroämne – Subject Nordiska språk		
Työn laji□□ Arbetets art – Level Magisteravhandling	Aika□□ Datum – Month and year 05/2019	Sivumäärä□□ Sidoantal – Number of pages 78
Tiivistelmä□□ Referat – Abstract		
<p>Syftet med avhandlingen är att undersöka öppna reparationsinitiativ i svenska samtal vid biljettluckor i Finland och Sverige och svara på frågorna vilka initiativen är, varför de produceras samt vilken respons de får. Avhandlingen identifierar de svenska öppna initiativen och undersöker deras funktioner och användning, pekar ut möjliga problemkällor i den fysiska och sekventiella omgivningen samt redogör för olika reparationshandlingar och hur de språkligt formuleras.</p> <p>Begreppet <i>reparation</i> utgör en grundläggande term i avhandlingen och presenteras utgående från samtalsanalytiska teorier. Samtalsanalysen som metod tillämpas i stora delar av analysen men kombineras med teorier och begrepp specifika för institutionella samtal och kundsamtal för att närmare kunna förstå reparationssekvenserna i den kontext de verkar i. Avhandlingen ser servicemötet som en kommunikativ verksamhetstyp som är bunden till rättigheter och skyldigheter samt förväntningar förknippade med dessa och samtalets förlopp.</p> <p>Materialet består av samtal vid biljettkassor som spelats in för forskningsprojektet <i>Interaktion och variation i pluricentriska språk</i> (IVIP). Biljettkassorna i Finland finns i Helsingfors, Vasa samt Jakobstad och biljettkassorna i Sverige i Stockholm och Göteborg. Materialet utgör 369 samtal på 16 timmar och 10 minuter.</p> <p>Avhandlingen visar att de vanligaste öppna initiativen i svenskan är <i>va sa du</i>, <i>va</i> och <i>förlåt</i> eller <i>ursäkta</i>. <i>Va sa du</i> används oftast till skillnad från finskan och engelskan där kortare initiativformer är vanligare. Det förekommer inget samband mellan problemkällorna och reparationerna som initieras, men då kunden signalerat interaktionell otillgänglighet reparerar hen med antingen <i>förlåt/ursäkta</i> eller <i>va sa du</i>. Problemkällor i den fysiska omgivningen är biljettkassans utformning, placering samt bakgrundsljud. Mikrofon och högtalare som artefakter utgör en viktig del av personalens arbete för att hantera reparationer och nå samförstånd. Problemkällor i den sekventiella omgivningen är överlappande tal, oväntade vändningar och ändringar i deltagarramen.</p> <p>Reparationshandlingarna utgörs av identiska upprepningar, modifierade upprepningar samt omformuleringar. De modifierade upprepningarna visar att det finns segment som samtalsdeltagarna ser som "överflödiga" i den responderande turen, bl.a. företal samt TKE-initiala markörer och led. Talarna kan också lägga till förtydligande led. Mindre modifieringar är förtydligande eller tillägg av ord och/eller partikel och ändring av verbets aktionsart. I de responderande turerna tillämpas även prosodiska (högre volym, långsammare tal m.m.) och språkliga (splittring av turen) strategier.</p>		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords reparationer, annaninitierade reparationer, öppna reparationer, institutionella samtal, kundsamtal, biljettkassor		
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited		
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information		

Innehållsförteckning

1.	Inledning	1
1.1	Syfte och forskningsfrågor	2
1.2	Disposition	3
2.	Bakgrund och teoretisk referensram	5
2.1	Samtalsforskningen och CA	5
2.2	Reparationer	7
2.2.1	Annaninitierade reparationer	9
2.2.2	Öppna reparationsinitiativ	11
2.2.3	Forskning om reparationsinitiativ på svenska och finska	12
2.3	Servicemötet	13
2.3.1	Begreppen verksamhetstyp och pragmem	14
2.3.2	Den institutionella kontexten	16
2.3.3	Sociala strukturer, roller och positionering	18
2.3.4	Den fysiska omgivningen	20
3.	Material och metod	21
3.1	Material	21
3.2	Metod	22
4.	Analys	24
4.1	Initiativformerna	25
4.1.1	Initiativformernas förhållande till varandra och andra språk	25
4.1.2	Förlåt/ursäkta och tillgänglighet	27
4.2	Problemkällor	31
4.2.1	Den fysiska omgivningen: biljettluckans utformning, plats och artefakter	31
4.2.2	Överlappande tal	35
4.2.3	Oväntad vändning	37

4.2.4 Ändring i deltagarramen	44
4.3 Reparationshandlingar.....	45
4.3.1 Identisk upprepning	47
4.3.2 Modifierad upprepning	50
4.3.3 Omformulering	57
5. Sammanfattning och diskussion	59
5.1 Forskningsfrågorna	59
5.2 Finlandssvenska och sverigesvenska reparationspraktiker	62
5.3 Uppslag till vidare forskning.....	62
6. Litteraturförteckning	64
Bilaga 1: Transkriptionsnyckel	74

1. Inledning

När vi samtalar kan det uppstå situationer då vi inte hör eller förstår varandra eller inte accepterar något som sagts. Vi kan välja att ignorera det, men i de fall vi väljer att peka ut något som orsakat ett problem, har vi en rad språkliga möjligheter att välja emellan. Ett sätt att göra det på är genom frasen *va sa du*, det antyder att det finns ett problem i det som sades tidigare, men inte specifikt *vad* problemet är. Ofta följer då en upprepning, eller en reparation, som också löser problemet. Yttranden som *va sa du* eller *va* kallas inom samtalsforskningen för öppna reparationsinitiativ och är det fenomen som utgör grunden för denna avhandling.

Öppna reparationsinitiativ går under beteckningen *annaninitierade reparationer* som innebär reparationer initierade av någon annan än den som yttrat problemkällan. Det finns relativt lite forskning om annaninitierade reparationer på svenska vilket är en av orsakerna till att jag valt att studera just dem. Materialet utgörs av samtal vid biljettluckor i Finland och Sverige som samlats in för projektet *Interaktion och variation i pluricentriska språk* (IVIP), på vilket jag jobbade på som forskningsassistent i drygt två år. Orsaken till att jag valt just samtal vid biljettluckor härstammar delvis från det. Jag är bekant med större delar av materialet, och inte enbart de reparationssekvenser som är relevanta för avhandlingen, i och med att jag transkriberat delar av det och gjort diverse excerperingar för projektet. Men detta så kallade servicematerial innehåller också en otrolig mängd regionalt varierande samtal som det skulle vara synd att inte ta nytta av, särskilt då det finns så få undersökningar om annaninitierade reparationer i institutionella samtal på svenska.

Jag hoppas att min avhandling kan bidra till att fylla den lucka som för närvarande finns i forskningen på svenska. Reparationer utgör en viktig del i samtal men också i samtalsforskningen överhuvudtaget. Reparationspraktikerna är relativt universella och undersökningar i reparationer är likväl undersökningar i hur vi förstår och löser kommunikativa problem för att kunna nå samförstånd. Det är kunskap som behövs och kan tillämpas inom de flesta fält, vare sig det är inom mer samtalsnära arbeten som vård och undervisning eller teknikbranschen, som

under de senaste åren kommit att innefatta allt mer producerande av text till tal, i exempelvis personliga assistenter (Alexa, Siri) och tillgänglighetstjänster (accessibility services).

1.1 Syfte och forskningsfrågor

Mitt syfte är att undersöka öppna reparationsinitiativ i svenska samtal vid biljettluckor i Finland och Sverige. En typisk reparationssekvens kan se ut enligt följande:

Exempel 1. (Kendrick 2015:168, extract 3, modifierat)

01 Wil:	Got football later
02	(0.7)
03 Jam:	Yeah
04	(0.8)
05 Max:	→ Are [you playing
06 Wil:	[Better go soon actually
07 Jam:	→ Huh?
08 Max:	→ Are you playing footy
09 Jam:	Yeah I think so

Max tur (05) överlappas av Wils tur (06) vilket leder till att Jam inte hör Max fråga. Jam producerar ett reparationsinitiativ (07) och Max upprepar sin fråga (08). En reparationssekvens utvecklas alltså enligt följande:

1. Problemkälla (t.ex. överlapp)
2. Reparationsinitiativ (t.ex. *huh*, eller *va sa du* på svenska)
3. Reparationshandling (t.ex. upprepning)

Eftersom forskning kring annaninitierade reparationer i svenskan är knapp, och saknas nästan helt om öppna reparationer, har jag formulerat tre enkla och grundläggande forskningsfrågor som berör de olika delarna i reparationssekvensen:

1. Vilka är de svenska öppna reparationsinitiativen (2)?

2. Varför produceras reparationsinitiativen d.v.s. vilka är problemkällorna? (1)?
3. Hurudana reparationshandlingar förekommer det (3)?

Den första frågan utgör ett kortare avsnitt i min avhandling och det är speciellt frågorna två och tre som jag fokuserar på i analysen. Syftet med den första frågan är att identifiera de svenska reparationsinitiativen, utreda deras eventuella funktioner och huruvida de används systematiskt i olika situationer. Jag kommer också att jämföra dem med reparationsinitiativ i andra språk. Med den andra frågan vill jag undersöka möjliga problemkällor till att reparationerna initieras och jag gör det genom att studera såväl den fysiska och konkreta omgivningen som den sekventiella omgivningen, här turen före reparationen. Den sista forskningsfrågan berör fortsättningsvis den sekventiella omgivningen, den reparerande turen eller reparationshandlingen, och fokuserar på hur den språkligt formuleras.

1.2 Disposition

I kapitel 2 presenterar jag den bakgrund och teoretiska referensram som är relevant för avhandlingen. Kapitlet utgörs av två större helheter. Den första ger en överblick av samtalsforskningen ur ett samtalsanalytiskt perspektiv och beskriver närmare olika typer av annaninitierade reparationer med fokus på öppna reparationer. Jag redogör även för tidigare forskning om reparationsinitiativ på svenska och finska, och fokuserar på svenska undersökningar. Den andra helheten berör servicemötet och de kontexter inom vilket det verkar. Här presenterar jag centrala teorier och begrepp ur ett språkvetenskapligt perspektiv samt redogör för tidigare forskning om såväl institutionella samtal som kundsamtal.

I kapitel 3 presenterar jag materialet och metoden för avhandlingen. Jag ger även en kort beskrivning av forskningsprojektet IVIP samt redogör för de avgränsningar jag gjort.

I kapitel 4 analyserar jag materialet i tre separata avsnitt. Avsnitt 4.1 berör initiativformerna (2) och i avsnitt 4.2 tar jag upp möjliga problemkällor som

orsakar reparationsinitiativen (1). I avsnitt 4.3 redogör jag för olika reparationshandlingar (3).

I kapitel 5 sammanfattar jag de centrala resultaten och jämför dem med tidigare forskning. Jag diskuterar vidare kring betydelsen av biljettluckans fysiska utformning, placering och artefakter samt hur den institutionella kontexten speglas i problemkällorna. Jag kommenterar även likheterna i finlandssvenska och sverigesvenska reparationspraktiker och föreslår några idéer för vidare forskning.

2. Bakgrund och teoretisk referensram

I detta kapitel kommer jag att ge en kort presentation över samtalsanalysens historia samt de grundläggande begreppen inom fältet för att sedan gå närmare in på annaninitierade reparationer. Jag kommer också att ge en översikt av servicemötet ur ett språkvetenskapligt perspektiv samt redogöra för några viktiga kontexter inom vilka servicesamtalet verkar. Jag kommer också att ta upp några viktiga begrepp. I exemplen som presenteras här och i kommande kapitel och avsnitt står beteckningen *K* för kund och *P* för personal. Då kunderna är två eller fler i samma samtal betecknas de enligt K1, K2 och så vidare.

2.1 Samtalsforskningen och CA

Conversation analysis (CA), eller samtalsanalys på svenska, fick sin början på 60-talet och utvecklades av sociologen Harvey Sacks tillsammans med Emanuel Schegloff och Gail Jefferson. Syftet med CA var att kunna beskriva, analysera och förstå samtal och tal som en grundläggande del av mänskligt (och därmed socialt) liv (Sidnell 2010:6). CA skiljde sig från tidigare sociologiska traditioner och har sina rötter i etnometodologin, bland annat i Erving Goffman och Harold Garfinkels arbeten. Det nya som CA tillförde fältet var en metod där den som analyserar samtalet enbart utgår från det som finns samtalsdeltagarna till hands, nämligen själva talet (Holtgraves 2002:90–91). Det betyder att man inom CA utgår från naturligt förekommande samtal som spelas in och sedan transkriberas. CA spred sig sedan till andra delar av världen, och nådde Norden på 1990-talet (Lindström 2005:33).

Det finns fyra grundläggande begrepp inom samtalsanalysen som också utgör byggstenarna för ett samtal: turtagning, sekvensanalys, preferensstruktur samt reparationer.

Ett samtal kännetecknas av att deltagarna talar i turer och interaktionen är därmed dialogiskt organiserad (Lindström 2008: 29). Man kan tala om en A-B-A-B-A-B fördelning av tal mellan två samtalsdeltagare: person A talar, slutar; person B inleder, talar och slutar. Strukturen förefaller relativt enkel och självklar, men

övergången från en talare till en annan sker med förvånansvärt litet glapp och överlappande tal. Oavsett samtalsdeltagarnas antal och turernas längd (kort yttrande eller flera minuter långa sekvenser), sker talarbytet smidigt (Levinson 1983:296–297). Det här är möjligt genom det som kallas turtagning (Lindström 2008: 29).

För att vidare förstå vad som menas med en tur används begreppet *turkonstruktionsenhet* (*turn constructional unit, TCU*) som förkortas TKE på svenska (se t.ex. Norrby 2014:124; Lindström 2008:54). TKE har beskrivits som de byggstenar som en tur byggs upp av (Schegloff 2007:3) eller den språkligt gripbara struktur som utgör en tur (Lindström 2008:54). En TKE kan bestå av ett ord, en fras, en sats eller en syntaktiskt fullständig mening (Norrby 2014:124) och ska vara ”ett yttrande som kommunicerar en i situationen meningsfull handling” (Lindström 2008:127).

Enligt Sacks, Schegloff och Jefferson (1974:703) har en talare, som tagit eller fått ordet, i regel rätt till en turkonstruktionsenhet som i sin tur fullbordas vid *turbytesplatsen* (*transition-relevance place TRP*), förkortat TBP. TBP är inte en på förhandbestämd plats, utan snarare en plats där turbytet är tänkbart. Denna plats är bunden till syntaktiska, prosodiska, pragmatiska (Schegloff 2007; Sacks m.fl.1974) och/eller icke-verbala faktorer (Clayman 2013:152,157).

Talarbytet kan i huvudsak ske på två följande sätt: genom att talaren själv utser nästa talare eller genom självnominering (Sacks m.fl. 1974:703; Norrby 2014:125–126). Talaren kan själv utse följande talare genom exempelvis en blick eller genom att använda namn eller tilltalspronomen (Norrby 2014:125).

Deltagaren som utses till nästa talare har därefter rätt, och är förpliktad, att ta nästa tur. Vid självnominering kan vem som helst av de andra samtalsdeltagarna ta turen (vid TBP), och oftast får den som hinner först talarrätten. Om varken talaren utser nästa talare eller någon annan tar turen kan, men behöver inte, samma talare fortsätta. Nästa TBP möjliggör igen ett talarbyte enligt någon av de ovannämnda principerna, och fortsätter göra det, tills talarrätten överförs (Sacks m.fl.1974:704). Detta turtagningssystem och dess regler gäller ändå bara för samtal som fått växa fram så att säga improviserat, ofta handlar tagandet och

tilldelandet av turer om förhandlingar som är beroende av rutiner och regler som inte enbart gäller de ovannämnda. Olika samtalskulturer och kommunikativa verksamhetstyper (se avsnitt 2.3.1) har också olika regler och rutiner för hur talarrättigheterna fördelas i praktiken (Linell 2001:266).

Då en eller flera turer bildar sammanhängande kedjor talar man om sekvensstruktur. En typ av sekvens är yttrandepar, eller närhetspar (Lindström 2008:138–139; Norrby 2014:138; Sacks & Schegloff 1973:73; Stivers 2013:192; Schegloff 2007:13). Närhetspar är till exempel fråga-svar, hälsning-hälsning och erbjudande-accepterande. Enligt Sacks och Schegloff (1973:74) definieras närhetspar enligt följande: 1) består av två turer, 2) förekommer efter varandra eller nära varandra, 3) produceras av två olika deltagare, 4) består av en förstadel och en nödvändig andradel.

I samband med sekvensstruktur och närhetspar förekommer ofta begreppet *preferensstruktur*. Som namnet antyder handlar det om yttranden som antingen är prefererade eller disprefererade i samtal. Begreppet preferens ska här ändå inte förväxlas med samtalsdeltagarnas eventuella motiv eller personliga preferenser, det definieras enbart utifrån det strukturella förhållandet mellan sekvenser (de markeras på ett särskilt sätt) och social preferens, även om dessa kan, och ofta, sammanfaller (Holtgrave 2002:96; Schegloff 2007:61). Exempelvis är det prefererade svaret på en middagsinbjudning att personen tackar ja, oavsett om hen enbart blivit bjuden för att det är någon ”som måste bli inbjuden” och middagsvärden egentligen önskar att personen tackar nej (Schegloff 2007:61).

Det fjärde centrala begreppet är reparationer, som också utgör en grundläggande del av avhandlingen, och som presenteras närmare i följande avsnitt.

2.2 Reparationer

Reparationer definierades först av Schegloff, Jefferson och Sacks (1977) som praktiker som riktar sig mot återkommande problem i tal, hörsel eller förståelse. Som Schegloff m.fl. poängterar, ska problem som repareras här inte missförstås, det kan, men behöver inte, handla om problem i den bemärkelsen att något är *fel*

och detta fel måste ersättas med något som är rätt, och ska förstås som problem i den bemärkelse att de gör ett avbrott, oavsett litet, stort, kort eller långt, i samtalet. Följande exempel är taget från materialet i min avhandling, men begreppen och definitionerna som presenteras under utgår fortsättningsvis från Schegloff m.fl. definitioner.

Exempel 2. (HEL_SVE_RL_029)

01 K:	hej (.) den tjuguaåttonde april
02 P:	ja
03 K:→	å de där tre- fyra två- Två män i ett tält e de
04	(.) ·ja

Här ska K beställa biljetter till föreställningen *Två män i ett tält* men har svårt att komma på namnet (03). Ordsökningar är en typ av *själviniterad reparation*, och i exemplet söker K efter namnet på föreställningen. Men K:s tur på rad 03 kan också ses som en felsägning, som hen försöker reparera samtidigt som hen söker efter det riktiga talet eller namnet. Självinitierad reparation är en av fyra möjliga reparationspraktiker och dessutom den vanligaste (samt mest prefererade). Om P i exemplet hade kommit med det rätta namnet innan K själv gjort det så skulle man tala om en *själviniterad annanreparation*, K initierar reparationen och P fullbordar den. Samtalet fortsätter ändå enligt följande:

Exempel 3. HEL_SVE_RL_029

01 K:	hej (.) den tjuguaåttonde april
02 P:	ja
03 K:	å de där tre- fyra två- Två män i ett tält e
04	de (.) ·ja
05	(0.6)
06 K:	så [de där fyr-]
07 P:	[eh de e på-]
08	(0.5)
09 K:→	[va]
10 P:	[de] e på Lilla teatern

Efter att K tydliggjort vilken föreställning hen syftar på fortsätter hen med att (antagligen) informera om hur många biljetter hen vill ha (06). P producerar

nästan samtidigt sin tur, vilket resulterar i att P och K talar på varandra. Båda slutar tala samtidigt, då de noterar att de talar på varandra, varefter K producerar en *annaninitierad reparation*, det vill säga *va* på rad 09. K har eventuellt inte hört P:s tur på rad 07 och initierar alltså en reparation. P fullbordar sedan sin tur på rad 10. Annaninitierade reparationer och olika typer av dem beskrivs mer utförligt i avsnitt 2.2.1. Den sista typen av reparation är *annaninitierad annanreparation*. En sådan kunde vara en hypotetisk tur i exempel 2 där K skulle ha benämnt föreställningen som *Fyra män i ett tält*, varefter P skulle ha reparerat detta med *(du menar) Två män (i ett tält)*. I så fall skulle P ha korrigerat K, vilket också kan benämnas som annankorrigerings.

2.2.1 Annaninitierade reparationer

Annaninitierade reparationer innebär alltså att någon annan än den som producerar problemkällan initierar en reparation. De lokaliserar ett problem i en tidigare tur och kan därutöver också definiera vilken typ av problem det handlar om, exempelvis förståelse (Kendrick 2015). I exempel 2 placerade sig K:s självreparation inom samma turkonstruktionsenhet som problemkällan, men en självreparation kan likaväl förekomma i turövergångsområdet eller i tredje tur. Annaninitierade reparationer placerar sig däremot i turen som följer problemkällan (Schegloff 1977 m.fl.) eller i så kallad fjärde tur i en reparationssekvens (Schegloff 1992:205).

Det finns olika typer av annaninitierade reparationer, där alla i någon mån pekar ut att det finns ett problem, men nödvändigtvis inte pekar ut eller specificerar vad problemet är (Kendrick 2015:166). Initiativen har kategoriserats något olika bland forskare, och översättningarna kan skilja sig från varandra. De tre första typer jag presenterar här kategoriseras i princip på samma sätt överallt, och vid den fjärde typen utgår jag från Lindströms (2008) kategorisering. Utöver dessa finns också andra typer av reparationer (se Kendrick 2015).

Den första, och vanligaste typen, är öppna reparationer, eller *open class repair* efter Drew (1997). De beskrivs i avsnitt 2.2.2. Den andra typen benämns på svenska (Lindström 2008:162) som utfrågande reparationsinitiativ och utgörs av

initiativ som innehåller frågeord som vem, när eller vilken. De specificerar alltså vilken typ av problem det handlar om. De utfrågande reparationsinitiativen kan också stå tillsammans med partiella upprepningar (Kendrick 2015:170).

Repeterande initiativ utgör en tredje typ, där reparationsinitiativet kan vara en partiell upprepning som pekar ut en specifik del av en tidigare tur som problematisk, en fullständig upprepning som pekar ut en hel turkonstruktionsenhet som problematisk (Robinson & Kevoe-Feldman 2010) eller det som Lindström (2008:162) nämner som lucklämnande fråga, en upprepning som upprepar allt fram till en punkt varefter den andra fyller i resten. Följande exempel (Lindström 2008:160) innehåller en lucklämnande fråga på rad 05.

Exempel 4. Lucklämnande fråga. Domstol: huvudförhandling i brottmål (trafikförseelse); åklagare (Å), målsägande (M) (Tema K:A51, modifierat)

01 M:	och sen då att han hade brådis: (.) till de här
02	stället
03	han skulle lasta av ett kran
04	(1,0)
05 Å:→	han [sku]lle?
06 M:	[å]
07	han skulle lasta av en kran
08 Å:	kran
09 M:	a:a=
10 Å:	=mm

Den fjärde typen är uttolkande reparationsinitiativ. De kan vara påhängda frågor eller formuleringar som *du menar x*, som ger en uppfattning om hur initiativtagaren uppfattat den andra (ibid. 162).

Reparationer kan produceras tillsammans med gester och rörelser och gester och rörelser kan även i sig utgöra reparationsinitiativ (Kitzinger 2013:251, se också Rasmussen 2014; Seo & Koshik 2010). De olika typerna av reparationsinitiativ är inte specifika för något språk utan har observerats i flera och till varandra obesläktade språk, bland annat thailändska, mandarin, koreanska, ryska och tyska. Det tyder på att vi i grunden ett liknande sätt att kommunicera på med varandra som samtidigt anpassar sig enligt lingvistiska och sociala faktorer i olika språk och kulturer (Kitzinger 2013: 249–250).

Enligt Schegloff m.fl. (1977) kan de olika typerna av reparationsinitiativ rangordnas från svagast till starkast, beroende på till vilken grad de lokaliserar problemkällan, och det verkar finnas en preferens att i fall där fler än en annaninitierad sekvens behövs, initiera reparationerna enligt svagast → starkast, det vill säga öppna reparationsinitiativ → uttolkande reparationsinitiativ. Svennevigs undersökning (2008) berör också svaga och starka reparationsinitiativ, men rangordnar dem enligt var problemet verkar ligga: i hörande, förståelse eller acceptans. Svennevig visar att det finns en preferens för att signalera att problemet är ett hörförståelseproblem i stället för att presentera det som ett problem med förståelse eller acceptans. I hans undersökning visar flera fall att då problemet visar sig vara ett problem i förståelse eller acceptans, så har problemet behandlats som ett hörförståelseproblem.

2.2.2 Öppna reparationsinitiativ

Reparationsinitiativ som inte specificerar problemkällan benämns alltså som öppna reparationer. I exempel 3 producerade K ett öppet reparationsinitiativ, *va*, andra öppna reparationsinitiativ som observerats i svenskan är *va sa du* och *förlåt* eller *ursäkta* (Levlin 2018, Lindström 2008). Öppna reparationsinitiativ har ändå inte undersökts tillräckligt i svenskan, och sannolikt används också andra reparationsinitiativ. Öppna reparationer som observerats i engelskan är bland annat *what*, *huh* (stigande intonation), *what's that*, *what did you say* samt *pardon* och *sorry* (Kendrick 2015), och finskan *mitä*, *häh*, *täh*, *anteeks(i)* (Haakana 2011). Trots att öppna reparationer inte pekar ut en specifik problemkälla (förutom den föregående turen) kan de variera prosodiskt beroende på vad det är som orsakar problemet (se Huhtamäki 2015, Robinson & Kevoe-Feldman 2010: 233). Till exempel kan ett *what* (norska *hva*) med stigande tonhöjd signalera att problemet har med acceptans att göra (Svennevig 2008:343).

Då ett öppet reparationsinitiativ produceras är den följande turen ofta en exakt upprepning eller nästan exakt upprepning av problemkällan (Kitzinger 2013), och då den är *nästan* identisk kan den bland annat ha förenklats (Schegloff 2002:323), pronomiella element kan ha ersatts med fullt referentiella uttryck (Schegloff

1989:146–147), eller så kan olika typer av ”överflödiga” delar lämnas bort (Schegloff 2004). Turen kan också variera fonetiskt (Curl 2005) och Robinson (2014) visar dessutom att då en tur består av flera led eller går över en eller flera tänkbara TBP:n, och då reparationsinitiativet är ett *what*, så upprepas ofta enbart det sista ledet eller den del som följer den senaste överskridna, tänkbara TBP:n. Det innebär i sin tur att vi uttrycker gemensam förståelse i tystnad. Varje TBP utgör också en tänkbar plats för ett reparationsinitiativ, och då inget reparationsinitiativ produceras, kan talaren utgå från att lyssnaren förstått det som sagts. När en reparation sedan (senare) produceras (vid en ny TBP), behöver talaren enbart upprepa det senaste sagda, det vill säga det som producerats efter senaste tänkbara TBP. Förstod lyssnaren inte något före det så skulle hen också ha reparerat vid den TBP:n.

2.2.3 Forskning om reparationsinitiativ på svenska och finska

På engelskspråkigt håll har reparationer studerats flitigt, och efter Schegloffs m.fl. arbete (1977), samt ytterligare undersökningar av Schegloff själv (varav några hänvisats till i föregående avsnitt) spred sig även intresset till andra länder och reparationer har därmed studerats i flera olika språk (Kitzinger 2013: 229).

I Norden har reparationer studerats betydligt mindre, och på svenska är forskningen knapp. Undersökningarna på svenska fokuserar främst på särskilda drag i reparationer, och mindre på hur reparationssekvenserna organiseras. Birkner m.fl (2010) gör en syntaktiskt jämförelse av självinitierade reparationer i tyska och svenska prepositionsfraser, Lehti-Eklund (2006) jämför L1 och L2-talares självinitierade reparationer i nominalfraser, Lindskog (2009) samt Lundgren och Sigheim (2008) undersöker reparationer ur ett logopediskt perspektiv och Lindström (2008) redogör för olika sekventiella placeringar och syntaktiska mönster förknippade med olika typer av reparationer.

Vidare diskuterar Sofie Henricson (2008) reparationssekvenser i svenska gruppsamtal i Kotka och Ridell (2008) undersöker annaninitierade reparationer i dansk-svenska samtal mellan äldre personer och personalen på åldringshem i Danmark. Huhtamäki (2014) inkluderar i sin studie yttranden som initierar

annanreparation och Huhtamäki (2017) presenterar även några preliminära resultat angående tonhöjd i lexikala reparationer. Slutligen studerar Huhtamäki m.fl. (u.u) prosodiska och funktionella drag i annan-upprepningar, varav många utgör reparationsinitiativ.

Några pro gradu-avhandlingar har också skrivits om reparationsinitiativ. Theo Levlin (2018) ger i sin pro gradu- avhandling en översikt över annaninitierade reparationer i vardagliga samtal på svenska. Emilia Reitamos (2016) pro gradu-avhandling behandlar annaninitierade reparationer i dansk-svenska samtal där språken är deltagarnas andra språk. Anna Johanssons (2018) avhandling studerar hur reparationer används för att nå samförstånd mellan vårdare och personer med demens och Martina Ollas avhandling (2015) om frågor och responser mellan vårdare och äldre personer med demens berör delvis också annaninitierade (och öppna) reparationer.

På finska kan nämnas bland annat Sorjonen (1997) som ger en mer översiktlig blick av reparationsinitiativ, Sorjonen och Laakso (2005) som fokuserar på självinitierade reparationer och Haakana och Kurhila (2009) som skriver om annaninitierade reparationer samt Haakana (2011) som undersöker *mitä* och andra öppna reparationsinitiativ. Reparationsinitiativ i andraspråkstales samtal har undersökts av bland annat Lilja (2010) och Kurhila (2012).

2.3 *Servicemötet*

Begreppet *servicemöte* kan ses som en övergripande term som syftar på möten som äger rum i en institutionell miljö, till exempel olika typer av affärer, resebyråer, eller bibliotek. Det gemensamma är att de har samma kommunikativa funktion, det vill säga det finns en efterfrågan och ett utbud av varor och/eller tjänster, oavsett om det sker i en kommersiell eller icke-kommersiell omgivning (Félix-Brasdefer 2015:50). Begreppet *servicesamtal* (eller kundsamtal) syftar vanligtvis på själva samtalet som förs under mötet (se Tykesson-Bergman 2006:19).

Servicemötet kan definieras på olika sätt beroende på vad man vill lägga fokus på, en av de äldsta definitionerna är Marilyn Merrits (1976) som också var en av de första att börja undersöka servicemötet. I sin studie (ibid. 321) definierar hon servicemötet enligt följande: 1) interaktionen sker ansikte mot ansikte, 2) det finns en försäljare och en kund i ett område som är ämnat för service/transaktion, 3) kunden har som mål att köpa och försäljaren att sälja och, 4) försäljaren har en skyldighet att erbjuda denna service. Félix-Brasdefer (2015:52) poängterar att även om Merrits definition var beskrivande för servicemöten på 70-talet, tar hon egentligen i beaktan enbart det transaktionella talet, och inte det relationella. Det transaktionella talet innebär tal som är ”sak- eller uppgiftsorienterat”, till exempel begäran, förfrågningar och instruktioner (Tykesson-Bergman 2006:45, 28). Relationellt tal är ”deltagar- och relationsorienterat”, alltså inte kopplat till de verksamhetsrelaterade uppgifterna (ibid. 45), men tal som likväl förekommer i servicesamtal. Också *small talk*, eller småprat kan definieras som relationellt tal (Félix-Brasdefer 2015:184).

Senare definierar Ventola (2005:19) servicemötet som vardaglig interaktion mellan kund och personal där inte bara varor men även information kan bytas ut. Ventola har vidare kritiserat fasstrukturmodeller som beskriver servicemötets olika faser. Ventola ser på servicemötet som en dynamisk process, och presenterar i sin bok (1987:70–76) ett sjuksidigt flödesschema som beskriver den processen. Förenklat ser den ut enligt följande (ibid. 69, min översättning): hälsningsfras →allokering av uppmärksamhet →erbjudande av service →service →beslut (att köpa) → utbyte av varor →betalning →avslutning →adjö/farväl.

I följande avsnitt presenterar jag några av de kontexter som servicemötet och samtalet verkar inom.

2.3.1 Begreppen verksamhetstyp och pragmem

Servicesamtalet är en typ av *kommunikativ verksamhet(styp)*. Begreppet är dock en översättning av Levinsons begrepp *activity type*, det vill säga aktivitetstyp. Levinson definierar begreppet som ”...a fuzzy category whose focal members are goal-defined, socially constituted, bounded, events with *constraints* on

participants, setting, and so on, but above all on the kinds of allowable contributions.” (Levinson 1992:69). Linell (2001:77) föredrar att använda verksamhet framför aktivitet bland annat eftersom verksamhet enligt honom ”har tydligare associationer till en övergripande, social helhet”, medan aktivitet kan vara mer begränsat och individuellt. Tykesson-Bergman (2006:36–37) kallar däremot det arbete som kunden gör i samverkan med personalen för ”aktivitet respektive (service-) handlingar”. Här ingår både icke-verbala och verbala servicehandlingar, där det förstnämnda innebär exempelvis när ”biträdet förser en vara med extra emballage åt en kund” och den sistnämnda exempelvis ”en realisering av pragmemet ’utröna kundens ärende’” (för begreppet *pragmem* se nedan).

Därutöver kan man även tala om kommunikativ genre, som (till en del) kan sägas vara synonymt med verksamhetstyp då till exempel en anställningsintervju kan betraktas som genre (se Auer 1998 genom Linell 2001) men trots det inte kan täcka alla språkhandlingar då det är mer begränsat och främst fokuserar på olika typer av diskurser, exempelvis berättande eller argumenterande (Linell:2001:119–120).

Linell skiljer vidare på *verksamhet* som en ”övergripande struktur i relation till de handlingar, yttranden, specifika kommunikativa projekt etc. som lokalt genomförs i mötet” och *verksamhetstyp* som en verksamhet med bestämda ramar som i sin tur innefattar de viktigaste premisserna ”för handlingarna i situationstypen”, det vill säga syften, mål, roller, platser och tidpunkter (Linell 2011:85). Dessa verksamhetstyper eller kommunikativa genrer kopplas ofta ihop med olika typer av sociala situationer i sin helhet (till exempel rättegångsförfaranden eller läkarmöten) men de innehåller likväl interna strukturer och faser som har sina egna karaktäriserande kommunikativa mönster (till exempel undersökning av patienten, diagnostisering) och flera verksamhetstyper kan således existera samtidigt (Linell 1998:244).

Vidare är *pragmem* ett viktigt begrepp i att beskriva hur vissa typiska handlingar i servicesamtalet realiseras språkligt. Tykesson-Bergman (2006:32) använder även detta begrepp i sin avhandling, som ursprungligen myntades av Jacob Mey

(2001:221) för att beteckna en generaliserad pragmatisk handling. Ventolas grundstruktur av servicemötet som presenterades i avsnitt 2.3 består av faser (eller handlingar) som är typiska för just servicemötet. Exempelvis kan pragmemet *erbjudande av service* språkligt se ut på flera olika sätt och Tykesson-Bergman (2006:32) nämner exempelvis den klassiska repliken ”*vad får det lov att vara*”. Repliken är alltså en realisering av pragmemet *erbjudande av service*. På samma sätt är en typisk handling i biljettsamtal exempelvis då personalen tar upp kundens personliga information, som telefonnummer. Personalen kan be om numret på en rad olika sätt, exempelvis ”*då skulle ja vilja ha ett telefonnummer tack*” eller enbart med repliken ”*telefonnummer*”. Yttrandena är således olika realiseringar av samma pragmem, det vill säga *informationssökning om personliga uppgifter/telefonnummer*”.

2.3.2 Den institutionella kontexten

Inom samtalsforskningen kan man skilja mellan två grundläggande typer av samtal: vardagssamtal och institutionella samtal. Kundsamtal har visserligen drag som förknippas med vardagliga samtal men kan sägas tillhöra kategorin institutionella samtal (Tykesson-Bergman 2006:17). Vardagliga samtal är de samtal som oftast förs inom det privata, inom familjen och mellan vänner och de behöver inte ha något särskilt mål. De institutionella samtalen förs däremot eftersom man behöver uträtta ärenden av olika slag, till exempel ett läkarbesök (Lindström 2008: 30). Även om vardagliga samtal inte är fria från regler och systematik, kan de ses som mer mångfacetterade i jämförelse med institutionella samtal (Raevaara m.fl. 2001:15).

Trots att institutionella samtal äger rum vid exempelvis en doktorsmottagning eller kundbetjädningsdisk är det inte den fysiska miljön som definierar samtalet som ett institutionellt samtal (Hester & Francis 2001:209). Adelswärd (1995:117) definierar institutionella samtal enligt följande: samtalet har en typisk struktur och ska lösa en bestämd uppgift som förutsätter speciella roller. Rollfördelningen mellan deltagarna ska därutöver vara klar. Samtalen utspelas ofta i speciella rum och ibland med hjälp av artefakter. Slutligen kännetecknas de institutionella

samtalen av asymmetri (rätt att ställa frågor, deltagarnas kompetens, intressen, perspektiv och språk).

I de institutionella samtalen ställs deltagarna inför liknande kommunikativa problem och därmed är strukturen också väldigt likadan. En väldigt grundläggande struktur kan se ut på följande sätt (efter Linell 1990, också Adelswärd 1995:116): öppnande/hälsning → försnack → egentliga samtal i flera faser → eftersnack → avslutning/avsked. Variationer utgörs av bland annat vem det är som definierar ärendet, vem som ställer frågor och vem som fattar beslut.

Länge var den ortodoxa samtalsanalysen främst intresserad av vardaglig kommunikation (Adelswärd 1995:111) och institutionella samtal undersöktes och studerades som något som avvek från det vardagliga samtalet, det jämfördes gentemot det, dock utan att anses vara ”sämre” (Raevaara m.fl. 2001:14–15). Då samtalsvolymen *Talk at Work* (Drew & Heritage) kom ut 1992 visades ett intresse för de institutionella samtalen, och som Adelswärd (1995:111) skriver är studierna i volymen särskilt viktiga då de inte bara ger en djupare förståelse av människor som kommunicerande varelser utan också ”av samhället och dess institutioner och styrmekanismer”.

Tykesson-Bergman konstaterar i sin avhandling *Samtal i butik* (2006:18) att en stor del av forskningen kring institutionella samtal berört högstatusyrken som läkare, advokat, psykoterapeut etc. Det här är delvis sant, på svenska, men även på finska har det funnits relativt få språkvetenskapliga undersökningar som berör servicesamtal. På finska har mycket av forskningen bestått av just samtal vid doktorsmottagningar (se t.ex. Haakana 1999; Raevaara 2000; Sorjonen m.fl. 2001), men i och med den finska boken *Institutionaalinen vuorovaikutus* (Ruusuvuori m.fl. 2001) presenterades förutom studier i läkarsamtal och terapeutsamtal även andra typer av institutionella samtal, bland annat samtal på AA-möten och tv-intervjuer. Studier som berör servicesamtal har gjorts bland annat vid resebyråer (Ventola 1983), vid Kelas disk (Sorjonen och Raevaara 2006), i R-kiosken (Lappalainen och Raevaara 2009) och i butiken (Haakana och Sorjonen 2011).

På svenska har Mirja Saari (1995) använt sig av servicesamtal när hon studerat skillnader i finlandssvenska och sverigesvenska, Maria Fremer (1996) skrivit sin pro gradu-avhandling om personlig referens i servicessituationer och Tykesson-Bergman (2006) undersökt servicesamtal i butik. I och med projektet IVIP har dock flera artiklar publicerats om samtalsmönster i servicesamtal: hälsningsfraser (Nilsson och Norrby 2017), ärendepresentationer (Lindström och Wide 2017), sekvensavslutande värderingar (Norrby m.fl. 2018a) och tilltal (Norrby m.fl. 2018b).

2.3.3 Sociala strukturer, roller och positionering

Begreppen *roll* och *positionering* är två separata begrepp men som, beroende på definition, kan överlappa varandra eller ses som motsvarigheter. Linell (2001:178–179) ser *roll* som ett dynamiskt begrepp och ”beteckning på förhållningssätt som är knutna till någorlunda stabila komplex av förväntningar, rättigheter och skyldigheter”. Förväntningarna, rättigheterna och skyldigheterna varierar naturligtvis beroende på vilken verksamhetstyp det handlar om. Samtidigt skiljer Linell på begreppet *positionering* som han definierar enligt ”mer skiftande placeringar i förhållande till roller och verksamhetstyper, och uppkommer i olika moment eller passager i samtalen, bland annat i relation till föregående (och projicerade) yttranden och episoder” (ibid. 179). Linell (2001:363) skiljer därutöver på *interaktionell positionering*, det vill säga deltagarnas förhållningssätt till sig själv och varandra, samt *topikal positionering*, deltagarnas förhållningssätt till sina egna och andras yttranden, topiker eller perspektiv (se också *footing*, Goffman 1981). Samtalsdeltagarna kan vara engagerade eller distanserade till sina utsagor, mena något på allvar eller skämt, vara ”personligt motiverade och autentiska” eller ”bara säga det som förväntas i situationen” (Linell 2001:363). Deltagarnas positionering i förhållande till varandra i servicesamtal har på svenska och finska undersökts bland annat genom tilltal (Lappalainen 2006, Norrby m.fl. (2018b)

Vidare kan man skilja på olika typer av roller: diskursiva roller, verksamhetsroller och sociala roller. Den diskursiva rollen är exempelvis huvudtalare, adressat,

publik eller passiv deltagare (eller reparationsinitierare) medan verksamhetsrollen är ”knuten till specifika kommunikativa verksamhetstyper” som förhørsledare och förhörd i polisförhöret. Sociala roller är däremot inte knutna till en enskild verksamhet, och kan vara professionellt anknutna, till exempel polis (som då kan ta, få eller ha verksamhetsrollen förhørsledare) eller privata, till exempel granne, medelåldersman (Linell 2001:180–181). Utöver dessa kan man även tala om *transportable roles* (Zimmerman 1998), det vill säga roller som namnet säger ”följer med” deltagaren i olika situationer och utgör en del av ens identitet, till exempel kön och ålder. Det är dock viktigt att skilja på att uppfatta någon som en exempelvis ung man och relevansen av att orientera sig mot och enligt detta i interaktionen.

Då vi talar om roller, positionering samt de förväntningar, rättigheter och skyldigheter som är förknippade med dem blir ytterligare ett begrepp relevant (som man ofta talar om inom samtalsanalysen), nämligen kunskap och dess tre dimensioner: epistemisk tillgång (epistemic access), epistemiskt företräde (epistemic primacy) och epistemiskt ansvar (epistemic responsibility). Epistemisk tillgång innebär frågor om vad man vet och inte vet, med vilken säkerhet man vet samt källan till vetandet. Epistemiskt företräde handlar om deltagarnas relativa rättigheter till kunskap samt vetande och epistemiskt ansvar innebär deltagarnas rättigheter samt skyldigheter när det gäller vetande (Mondada m.fl. 2011). Här skiljer man även på epistemisk status (epistemic status) och epistemisk positionering (epistemic stance). Detta innebär att deltagarna har egna områden av kunskap och då något diskuteras kan det falla inom bådadas områden, men till olika grad, på en skala från mer vetande till mindre vetande, och deltagarna kan så att säga positionera sig på denna skala (epistemic status). Denna positionering realiseras och uttrycks oftast genom olika grammatikaliska möjligheter (epistemisk positionering). Man kan exempelvis satserna ”är du gift?”, ”du är gift, är du inte?”, ”du är gift”, som rör sig från mindre vetande till mer vetande (Heritage 2013:376–377).

2.3.4 Den fysiska omgivningen

Alla verksamhetsinstanser materialiseras på en plats och vid en tidpunkt och är således konkret situerade. Platsen (eller scenen) där mötet sker kan vara på förhand bestämd eller ett val, likaså tidpunkten för mötet. Det finns mer omfattande platser och miljöer som parken, restaurangen eller hemmet och så mer specifika som exempelvis ett klassrum, en domstolssal eller just biljettluckan. De specifika miljöerna är förknippade med olika förväntningar samt vilken typ av kommunikativa verksamheter som kan förekomma och är tillåtna där samt vilka roller som är närvarande och var. Till ”det rumsliga” hör också samtalsdeltagarnas placering (i det fysiska rummet) och deras orientering i förhållande till varandra (Linell 2001:185–188).

Vad gäller just biljettluckor så kan de dessutom variera sinsemellan, de olika typerna av biljettluckor som förekommer i materialet för denna avhandling beskrivs mer utförligt i avsnitt 4.2.1. Tidpunkten för samtalen är sällan på förhand bestämda, men styrs ändå av vissa ramar. Biljettluckan har öppethållningstider som placerar mötet någonstans inom dem. Biljetter kan behöva lösas ut inom en viss tid efter att de bokats, eller en viss tid före föreställningen börjar, vilket innebär att kunden kan behöva infinna sig vid biljettluckan innan ett visst datum eller klockslag. Kunden kan också meddela personalen att hen kommer tillbaka senare, vilket gör att mötet inofficiellt bestäms vid en obestämd tidpunkt, men till skillnad från exempelvis ett domstolsförfarande finns det inga krav på att kunden faktiskt måste infinna sig vid biljettluckan senare.

Förutom det rum som samtalsdeltagarna delar, lyfter Abiala (2000:87-88) fram behovet av ”utrymme att gå undan”, ett utrymme utanför ”scenen” dit kunderna inte har tillgång och där personalen eller servicearbetaren har möjlighet att vila och ta en paus från servicerollen. Även om Abialas studie är sociologisk, och utrymmet berör arbetarnas välmående (i motsats till samtal), är rummet likaså ur personalens synvinkel en del av den fysiska miljön som är av betydelse för servicemötet, eftersom det påverkar interaktionen mellan deltagarna. På en arbetsplats (restaurang) som saknade ett sådant utrymme beskrev en arbetare stämningen mellan arbetarna som ”rå och tuff” (ibid. 88) vilket i sin tur sannolikt går att observera även i kundsamtalen som förs.

Slutligen kan olika typer av artefakter användas vid olika typer av kommunikativa verksamheter. Artefakter kan vara exempelvis uppsatstexter, ärendelistor eller protokoll, men också teknikbaserade som powerpoint-presentationer eller video- och ljudinspelningar på samtalsanalytiska datasessioner. Artefakterna kan utnyttjas sporadiskt eller utgöra en väsentlig del av en verksamhetstyp och användas ”mer eller mindre kontinuerligt” (Linell 2001:189–190) till exempel i kontrollrummet på ett kärnkraftverk eller i en ledningscentral för tunnelbana (Artman 1999 genom Linell 2001).

Artefakterna i biljettluckorna är dels institutionella artefakter som främst personalen använder, dels personliga artefakter som kunden tar med sig till interaktionen. Till de förstnämnda hör själva biljettluckan och disken över vilken transaktionen sker samt redskap som datorn, och till den andra kundens personliga tillhörigheter som väska, plånbok eller mobiltelefon. Mellan dessa två finns transaktionella artefakter, det vill säga artefakter som både kunden och personalen har att göra med, bland annat kölappar, biljetter, pappersdokument, betalkort och rabattkuponger (Lindström m.fl. 2016:83).

3. Material och metod

I detta kapitel presenterar jag materialet och metoden för avhandlingen, forskningsprojektet *IVIP* samt avgränsningar som gjorts.

3.1 Material

Mitt material består av samtal som spelats in för forskningsprojektet *Interaktion och variation i pluricentriska språk* (IVIP). Forskningsprojektet är ett samarbete mellan Stockholms universitet, Helsingfors universitet, Åbo universitet och Institutet för språk och folkminnen i Göteborg. Projektet finansieras av Riksbankens Jubileumsfond och pågår mellan 2013 och 2020. Syftet är att undersöka kommunikativa mönster i sverigesvenskan och finlandssvenskan. Programmet består av fem delprojekt: tre verksamhetsorienterade inom

domänerna lärande, service och vård samt ett korpusprojekt och ett teoriutvecklande projekt.

Mitt material består av inspelningar från serviceprojektet, närmare bestämt de inspelningar som gjorts vid biljettkassor i städer i Finland och Sverige. Jag har valt ut material enligt följande kriterier: 1) det ska vara enbart biljettkassor och inte sälja annat 2) både personal och kund ska synas i bild. Det har lett till att några biljettkassor gallrats bort på grund av dåliga kameravinklar och att materialet inte delar sig jämt mellan Finland och Sverige. Eftersom mitt huvudsakliga syfte inte är att jämföra finlandssvenska och sverigesvenska med varandra anser jag det ändå inte vara ett problem.

Biljettkassorna i Finland finns i Helsingfors, Vasa samt Jakobstad och biljettkassorna i Sverige i Stockholm och Göteborg. Biljettkassorna benämns enligt *biljettkassa* samt bokstaven A-F. Materialet utgör 369 samtal på 16 timmar och 10 minuter (217 samtal i Sverige, 153 samtal Finland). Samtalen har transkriberats av forskningsassistenter för projektet och eftersom de följer transkriptionsprinciper som inte är relevanta för min avhandling har jag i viss mån anpassat transkriptionerna. Då det behövts har jag också korrigerat fel och lagt till ord eller pauser som saknats. Personlig information som namn, telefonnummer etc. är påhittade och inte personernas egna.

3.2 Metod

Av det totala antalet material har de samtal som är relevanta för min undersökning plockats ut. Jag har gått igenom alla samtal från Stockholm och Helsingfors och identifierat de öppna reparationsinitiativen. Utgående från dem har jag gjort sökningar i det övriga materialet. Jag har sedan undersökt dessa initiativ närmare och vad som eventuellt orsakar dem, dels genom att se på den fysiska omgivningen, dels genom en mer CA-nära analys där jag studerat den sekventiella kontexten. Slutligen har jag undersökt reparationshandlingarna, det vill säga vilken typ av respons initiativen får i förhållande till turen som innehåller problemkällan.

Jag har avgränsat materialet genom att lämna bort affektiva yttranden, det vill säga yttranden som uttrycker en specifik känsla (till exempel förvåning) och som uttrycks med ett reparationsinitiativ (till exempel *va*). Jag har naturligtvis heller inte tagit med sådana fall där *va*, *va sa du* och *förlåt/ursäkta* haft andra funktioner än reparerande. Som exempel kan nämnas då *ursäkta/förlåt* enbart har en ursäktande funktion.

Jag har också identifierat ett gränsfall för öppna reparationer som uppstår då personalen arbetar med datorn. Det finns situationer då kunden antingen ger eller ber om information av personalen som i sin tur övergår till att mata in eller söka efter denna information på datorn vilket resulterar i en längre paus. Efter denna paus producerar personalen ett *va sa du* och kunden upprepar i sin tur informationen (eller delar av den) som personalen bett om. I dessa fall verkar det som att den ursprungliga turen varit godkänd som den är, eftersom personalen *inte* producerar ett reparationsinitiativ utan kan fortsätta med vad det än är som i stunden behöver göras, men att personalen glömt exempelvis delar av informationen och därmed ber kunden upprepa eller reparera. Dessa fall är intressanta, och frågan om huruvida de är reparationsinitiativ eller inte likaså, men eftersom jag vill hålla mig till de mer grundläggande frågorna har jag behövt göra en avgränsning också här och inte inkludera dem i mitt material.

4. Analys

I detta kapitel kommer jag att svara på mina forskningsfrågor. Jag kommer först att presentera de olika initiativformerna för att sedan se närmare på några fysiska och sekventiella omgivningar som de produceras i för att kunna säga något om varför initiativen till reparation produceras. Slutligen kommer jag att redogöra för olika typer av reparerande turer (eller reparationshandlingar) i reparationssekvenserna.

Till att börja med vill jag poängtera att även om vi utgår från att öppna reparationsinitiativ orsakas av antingen problem i hörbarheten, förståelsen eller acceptabiliteten i en tur, kan vi aldrig med säkerhet säga att det är *just* hörbarheten eller *just* förståelsen som orsakar problemet. Kunden kan exempelvis ge uttryck för att problemet ligger i hörbarheten, hen kan vända örat mot personalen och personalen kan på samma sätt luta sig framåt och ge en identisk upprepning av problemkällan. Det *indikerar* att problemet ligger i hörbarheten och inte att turen var oförståelig i hur den ursprungligen formulerades. Problemet här är ändå att 1) tidigare forskning har visat att det inte verkar finnas systematiska sätt att behandla olika reparationsinitiativ samt att samtalsdeltagarna kan ha olika uppfattningar om vad problemet är och agera olika utgående från dessa uppfattningar (se avsnitt 4.1.1) och 2) det självklara i att vi helt enkelt inte kan gå in i huvudet på samtalsdeltagare för att ta reda på vad som egentligen orsakat problemet, om personen överhuvudtaget är medveten om det själv (se t.ex. Drew 1997; Haakana 2011). Med det sagt är det ändå inte omöjligt att närma sig eller diskutera dessa frågor. Jag kommer själv också nämna hörbarhet, förståelse eller acceptabilitet som möjliga orsaker då jag presenterar mina exempel, men syftet med min andra forskningsfråga om *varför* initiativen produceras är inte att säga huruvida problemet uppstått på grund av problem i hörbarhet, förståelse eller acceptans utan enbart peka på de återkommande problemkällor som verkar orsaka reparationsinitiativ.

4.1 Initiativformerna

Materialet består av drygt 16 timmar inspelade samtal. Under dessa 16 timmar förekommer det 62 öppna reparationsinitiativ vilket innebär ett medeltal på 3,8 reparationsinitiativ i timmen. Kunden producerar ungefär dubbelt så många reparationsinitiativ som personalen, 40 gånger jämfört med personalens 22 gånger. Förhållandet gäller enbart för hela materialet, ser man på biljettluckorna separat ser man att de flesta kundinitierade reparationerna kommer från biljettkassa A, här reparerar kunden 17 gånger jämfört med personalens två gånger. I de andra biljettluckorna är reparationerna mer jämnt fördelade.

Reparationsinitiativet *va sa du* eller *va sa du + att/nu* produceras sammanlagt 31 gånger, den kortare formen *va* 15 gånger och de ursäktsbaserade initiativen *förlåt/ursäkta* 10 gånger. *Vasa* förekommer två gånger samt *hursa* en gång, och kombinationer av *va sa du* eller *va* och *förlåt* tre gånger. Jag har också gjort sökningar på de engelskinfluerade *sorry* och *sori* men de förekommer inte som reparationsinitiativ i materialet. Det verkar inte heller vara ett vanligt reparationsinitiativ på finska, eftersom de inte förekommer i Carlsons (2014) eller Haakanas (2011) undersökningar, och Lilja (2010) har enbart ett exempel på ett fall där *sori* används. Tabell 1 visar fördelningen av initiativformerna mellan biljettkassorna i materialet. De vita kolumnerna representerar kunden och de grå representerar personalen.

Tabell 1. Fördelning av initiativformerna

	A		B		C		D		E		F	
Va sa du (+x)	8		1		1	2	3		2	3	3	8
Va	4		1	2			4		3			1
Förlåt/Ursäkta	4	1		1			2		1		1	
Kombination	1	1		1								
Vasa/Hursa									1	2		

4.1.1 Initiativformernas förhållande till varandra och andra språk

Forskare har, oavsett språk, inte riktigt lyckas hitta belägg för att 1) de olika öppna reparationsinitiativen systematiskt skulle användas olika vid olika problem

eller situationer och 2) vissa reparationsinitiativ skulle följas av vissa typer av reparationshandlingar (se t.ex. Drew 2011; Haakana 2011; Lilja 2010). Maria Egberts undersökning (1996) i tyska samtal utgör här det enda undantaget, hennes undersökning visar att det tyska reparationsinitiativet *bitte?* verkar produceras då samtalsdeltagarna inte har ögonkontakt med varandra. Vidare har Haakana (2011) konstaterat att det inte verkar finnas någon skillnad mellan reparationsinitiativ som används i vardagliga respektive institutionella samtal.

De svenska reparationsinitiativen som förekommer i mitt material är likaså de samma som också Levlin (2018) funnit i de vardagliga samtalen han undersökt. Levlin (ibid. 34) konstaterar att hans material är för litet för att dra större slutsatser om förhållandet mellan initiativen *va* (med stigande och fallande intonation) och *va sa du* (med stigande intonation). Jag kan heller inte peka på någon skillnad i hur *va sa du* och *va* används och användningen av dem verkar inte vara kopplad till huruvida problemet ligger hörbarheten, förståelsen eller acceptabiliteten. De är heller inte kopplade till de olika typerna av problemkällor jag presenterar i avsnitt 4.2. Det samma gäller för *förlåt* och *ursäkt*. Det finns ett undantag som har att göra med vilket reparationsinitiativ kunden använder då hen signalerat otillgänglighet på ett eller annat sätt, i materialet används aldrig *va* i sådana fall (se avsnitt 4.1.2 om *ursäkt* och *förlåt*). Förekomsten av *va sa du* + *att/nu* samt *vasa* och *hursa* är för liten för att man ska kunna studera eventuella mönster i användningen (kan eventuellt ha med regionala skillnader att göra).

Däremot verkar det finnas en skillnad mellan de svenska reparationspraktikerna och andra språk. Tidigare undersökningar visar att i finskan är *mitä* den vanligaste reparationspraktiken, samt att *tä(h)*, *hä(h)* och *anteeks(i)* (Haakana 2011; Lilja 2010) förekommer. I engelskan är *what*, *pardon*, *sorry* (Drew 1997) typiska reparationsinitiativ. I mitt material, och Levlins likaså, används *va sa du* klart fler gånger än de andra initiativen, men finskans motsvarighet *mitä sinä/sä sanoit*, *mitä sanoit* eller engelskans *what did you say* förekommer betydligt mer sällan.

Slutligen vill jag nämna att även om initiativen inte verkar vara förknippade med olika typer av problem så kan kroppsspråk och ansiktsuttryck ibland ge indikationer om vad problemet kan vara. I ett fall lägger kunden händerna bakom

öronen samtidigt som hen producerar ett *va*, vilket mer tyder på att hen har svårt att höra och inte förstå, i ett annat tar kunden ut sin hörlur ur örat och initierar en reparation med *va sa du nu*, vilket tyder på samma sak. Det handlar ändå inte om några systematiska handlingar, men de utgör intressanta fall om man vill studera kroppsspråk i samband med reparationer i och med att de går vidare från en typisk ”luta sig framåt” eller ”vända örat mot” rörelse som är väldigt vanlig i materialet. I avsnitt 4.2.1 visar jag att kroppsspråket också kan vara det motsatta till vad problemet verkar vara.

4.1.2 Förlåt/ursäkta och tillgänglighet

Va och *va sa du* är språkligt väldigt lika varandra och de verkar inte vara kopplade till vissa typer av problem. Det gäller också för *ursäkta/förlåt* men de är värda att se närmare på då de är ursäktsbaserade och eventuellt används i situationer där den som producerar initiativet signalerar interaktionell otillgänglighet då problemkällan yttrats (se exempel 5). Robinson (2006; se också Schegloff 2005) har också föreslagit att ursäktsbaserade initiativ även kan signalera vem som uttrycker sig ta ansvar över problemet (oavsett om hen anser sig vara ansvarig eller inte). Robinson utgår i sin artikel från de reparationshandlingarna, närmare sagt de identiska upprepningarna samt sekvenser där talaren ”motiverar” varför hen initierat ett initiativ (*t.ex. jag hörde inte vad du sa*) och säger att de talar för att den ena av samtalsdeltagarna åtminstone på ytan tar ansvaret.

Jag undersöker inte huruvida man kan säga att samtalsdeltagarna i materialet uttrycker att de tar ansvar över behovet att reparera, men jag har varit intresserad av att se huruvida deltagarna producerar ursäktsbaserade initiativ i samband med interaktionell otillgänglighet. Då de gör det kan det, men behöver det inte, ha med ansvar att göra.

Följande exempel är taget ur Lindströms *Tur och ordning*, och beskriver hur ursäktsbaserade initiativ kan förekomma i samband med interaktionell otillgänglighet.

Exempel 5. Öppet reparationsinitiativ. Kafferep: ett samtal mellan fyra äldre väninnor; värdinna (A), gäst (B) (SÅI NF 2:1) (Lindström 2008:158)

01 B:	Astrid¿ va ä de eh hunden heter?
02 A:	→ (ursäkta¿) ((från köket))
03 B:	→ förlåt?
04	(0,8)
05 A:	→ ursäkta¿ ett ögonblick, (0,7) ((kommer tillbaka))
06	va sa: du?
07 B:	a ja ba fråga va e re hunden heter?
08 A:	Joy

I exemplet är person A i ett annat rum än B och verkar inte ha hört vad B (01) säger. A producerar följaktligen ett reparationsinitiativ (02) som B dessutom responderar till med ytterligare ett initiativ (03). Lindström (2008:158) skriver: ”med förlåt och ursäkta ber talaren om förlåtelse för att inte ha kunnat uppfatta vad den andre sagt, och på så vis inte ha varit tillgänglig i interaktionen”.

Exemplet ovan är taget från ett vardagligt samtal, och samtalsdeltagarnas rörelseutrymme är här betydligt större än vad det är i ett servicemöte vid en biljettkassa (och överlag i institutionella samtal som vanligtvis förs på ett på förhand bestämt område). I mitt material är avståndet mellan personalen och kunden ungefär och oftast det samma under hela servicemötet, men kunden och personalen kan likväl signalera interaktionell ”otillgänglighet” under samtalet (se Lindström m.fl. 2016). Personalen kan exempelvis vara upptagen med datorn och kunden kan söka efter något i sin väska eller plånbok. Också blick och kroppsspråk säger något om var samtalsdeltagarens uppmärksamhet är och kan signalera otillgänglighet.

Följande exempel går jag närmare in på i avsnitt 4.2.3 om oväntade vändningar men jag vill här rikta uppmärksamhet mot det icke-verbala som sker samtidigt med talet (markerat av pilarna). I exemplet har K funderat kring en pjäs hen vill se och eftersom hen har ett presentkort vill hen eventuellt beställa biljetter till flera föreställningar (01, 03–04). Kunden fortsätter således med att studera broschyren framför sig. P saknar däremot ännu information om hur många biljetter K vill ha

till den första föreställningen och frågar efter informationen på rad 05 och 07, vilket följs av en paus samt ett reparationsinitiativ (09).

Exempel 6. (STO_DRA_RL_005)

01 K:	va kostar de
02 P:	dom kostar tvåhundraåtti per person
03 K:	okej () för att ja har fått ett presentkort så
04	ja skulle kunna eh pt se nånting annat också
	→ ((K riktar uppmärksamheten mot barnvagnen, tittar
	→ sedan ner i broschyren))
05 P:	mm javisst (.) [hur många]=
06 K:	[()]
07 P:	=gäller de för eh Mental states då
08	(1.1)
	→ ((tittar upp och håller blicken på P))
09 K:	→ förlåt
10 P:	hur många (.) vill du [ha]
11 K:	[en] [(.) en skulle ja ha]
12 P:	[en (.)]

Här sker alltså en oväntad vändning i samtalet, då K rör sig vidare från att (eventuellt) beställa biljett till en föreställning till att (eventuellt) beställa biljett till en annan en föreställning medan P så att säga navigerar tillbaka till den första föreställningen för att komplettera informationen som behövs. Denna vändning speglar sig här också i den fysiska tillgängligheten, K rör sig språkligt bort från det gemensamma samtalsämnet (03–04) samtidigt som hen förflyttar blicken från P till broschyren framför sig. När K sedan producerar initiativet *förlåt*, tittar hen upp och blir så att säga tillgänglig igen. Det är värt att nämna att K också har ett barn med sig i en barnvagn och att hens uppmärksamhet med jämna mellanrum är riktad mot vagnen, vilket gör att hen oftare är otillgänglig i diskussionen än vad hen möjligtvis annars skulle vara.

I följande exempel vill jag förutom på kroppsspråket rikta fokus på själva reparationsinitiativet, K producerar nämligen en kombination av *förlåt* och *va sa du*.

Exempel 7. (HEL_SVE_RL_056)

01 P:	s[å e j- o]numrerat å uppe på Amosscenen på tredje=
02 K:	[va bra]
	→ ((K riktar blicken neråt och lägger tillbaka betalningskortet i plånboken, P är vänd mot K))
03 P:	=våningen där [på väns-]
04 K:	→ [förlåt va sa]du att
	→ ((K tittar upp och lutar sig framåt))
05 P:	de e uppe på Amosscenen
06	(0.3)
07 K:	jå[+å]
08 P:	[uppe] på tredje våningen (.) ·h eh där på vänstersida av huset
09 K:	okej å när öppnas dörrarna

När P börjar tala (01) har K just betalat och håller på att lägga tillbaka betalningskortet i sin plånbok. Här uppstår dessutom ett kort överlapp där K säger *va bra* (02) vilket kan syfta på biljetterna hen just fått, faktumet att hen just betalat eller överhuvudtaget att mötet löpt på ett eller annat sätt. P har däremot börjat ge K en beskrivning över var scenen finns, och pratar således om något annat än K. K tittar sedan upp, lutar sig framåt och avbryter P med *förlåt va sa du att* (04). P börjar sedan upprepa det hen sagt (05).

Initiativet *förlåt va sa du* kan ses som ett reparationsinitiativ i sig eller som en ursäkt följt av ett reparationsinitiativ. Det är såvida inte helt klart om dessa kombinationer är regelrätta reparationer. I ett annat fall (exempel 10 avsnitt 4.2.2) producerar P först initiativet *va* för att sedan lägga till *förlåt*, vilket kan betyda att hen ber om ursäkt för att ha producerat initiativet eller gör en självreparation. Jag har ändå inte här gjort någon större skillnad på sådana reparationsinitiativ (men se Carlson 2014; Robinson 2006), det som är av intresse här är att *ursäkta* eller *förlåt* åtminstone produceras tillsammans med ett reparationsinitiativ samt att K signalerat otillgänglighet då problemkällan yttrats.

I materialet förekommer det totalt 13 situationer där K¹ signalerar otillgänglighet före ett reparationsinitiativ. I sju fall producerar K ett *ursäkta* eller *förlåt* (ensamt

¹ Eftersom P ibland hamnar utanför bilden eller med ryggen mot kameran så går det inte att göra en pålitlig analys av P:s kroppsspråk eller blick.

eller tillsammans med ett annat initiativ) och i de resterande sex fallen producerar K ett *va sa du*. Vi kan alltså säga att när ett *ursäkta* eller *förlåt* producerats här har det i de flesta fall varit i en situation där K varit otillgänglig (sju fall av nio), men att i fall då K är otillgänglig så är det nästan lika vanligt att hen producerar reparationsinitiativet *va sa du*.

4.2 Problemkällor

I detta avsnitt tar jag upp några möjliga orsaker till att ett reparationsinitiativ produceras. Jag gör detta genom att studera två olika typer av omgivningar: dels den fysiska omgivningen som definierar dessa typer av samtal, nämligen själva biljettluckan, dels en mer CA-nära omgivning, den sekventiella omgivningen, närmare sagt turen före reparationsinitiativet.

Tidigare undersökningar har alltså föreslagit kontexter som verkar förekomma i samband med öppna reparationsinitiativ. Drew (1997) som studerat engelska telefonsamtal nämner särskilt två: plötsliga topikändringar och fall där en tur på ett eller annat sätt verkar vara osammanhängande eller malplacerad i förhållande till den tidigare turen. Också Haakana (2011) som studerat finska vardagliga och institutionella samtal samt telefonsamtal, konstaterar att olika typer av överraskande bidrag verkar orsaka öppna reparationsinitiativ. Reparationsinitiativ produceras också efter överlappande tal, då flera handlingar eller aktiviteter sker samtidigt eller efter flertydiga turer. Han nämner även att avståndet mellan samtalsdeltagarna kan orsaka ett reparationsinitiativ. Även i Lindströms exempel (5) är avståndet mellan deltagarna en orsak till behovet för ett reparationsinitiativ.

4.2.1 Den fysiska omgivningen: biljettluckans utformning, plats och artefakter

Vid ett servicemöte finns det ofta, men inte alltid, en disk av något slag som skiljer på kunden och personalen. Transaktionen sker ofta också över denna disk. Biljettluckor eller biljettkassor är en form av disk som också kan se ut på olika sätt. I mitt material förekommer det fyra olika typer av luckor. Som namnet säger kan det vara en lucka, det vill säga ett område som är stängt på sidorna och har en öppning eller lucka där själva samtalet men också bland annat transaktionen sker (biljettlucka D och E). Biljettluckan kan också vara stängd, det vill säga bestå av

glas och enbart ha en öppning för sedlar, biljetter med mera. Då finns här mikrofon och högtalare som ska förmedla tal och ljud samt underlätta kommunikationen mellan personerna (A). Den tredje typen är en öppen biljettlucka, det vill säga en biljettkassa som enbart består av en disk, öppen på alla sidor, som skiljer åt personalen och kunden (B och C). Slutligen förekommer en mellanform av en öppen och stängd lucka där tre glasskivor är placerade snett ovanpå varandra, ungefär som tre höga persienner (F).

Vid biljettluckorna som vi kan kalla just luckor produceras reparationsinitiativen mellan tre och fyra gånger i timmen. Vid den stängda biljettluckan (A) är siffran 6,1. Denna biljettlucka ligger intill ett café, och på inspelningen hör man också ljud från detta. Det är omöjligt att säga hur mycket det påverkar hörbarheten genom att enbart lyssna på inspelningarna och inte vara så att säga själv på plats, men det är möjligt att det gör det. Det som också talar för det är faktumet att biljettkassan med flest öppna reparationer, 8,2 initiativ i timmen (B), är biljettkassan som också har så mycket bakgrundsljud som stör inspelningen att det ibland är omöjligt att höra vad samtalsdeltagarna säger. Transkriptionerna består därför av mycket som är markerat ohörbart. I jämförelse med Haakanas undersökning där reparationsinitiativen i de institutionella samtalen var 22 stycken på lite under 15 timmar material är reparationerna i biljettkassa-samtalen (62 stycken) här betydligt fler. Haakana skriver att en orsak (som ändå kräver mer undersökning) kan vara att till exempel just läkare – patientsamtal förs i stängda rum, närmare varandra och utan yttre störmoment, och det är fullt möjligt att det ”stora” antalet reparationer i mitt material dels påverkas av just de yttre störmomenten.

En annan möjlighet är att biljettluckans fysiska utformning påverkar förekomsten av reparationsinitiativ. Det är därför intressant att undersöka hur den stängda biljettluckan samt mikrofonen som artefakt kan påverka och bli synlig i interaktionen då ett reparationsinitiativ producerats. Följande två exempel är således tagna från biljettlucka A.

Exempel 8. (HEL_SVE_RL_044)

```
01 K:   ja ha inte vari här eh sedan mm ·h
02      ja ha int sett teatern i den (0.4) dess nya
03      [skick      ]
04 P:   [(skrattar) ] ·h
05      den e ganska sig lik i å fö sig
          ((P är vänd mot K))
06      (0.4)
07 K: →va sa du
          ((K vänder örat mot P))
08 P:   den e i å fö sig sig ga- ganska lik nog
          →((P tar i mikrofonen och talar i den))
09 K:   jaha [ (skrattar)]
10 P:      [ (skrattar)] ·h
```

Exempel 9. (HEL_SVE_RL_013)

```
01 K:   hej
02 P:   nå men god dag
03 K:   ja tänkte komma på: (0.6) Djungelboken i morgon
04      kväll
05      (0.4)
06 P:   okej
07      (6.6)
08 P:   en två fem
          ((P är vänd mot datorskärmen))
09      (1.5)
10 K: →va sa [du      ]
          ((K rynkar på ögonbrynen))
11 P:      [hu mån]ga [(skrattar)   ]
          →((P är vänd mot mikrofonen))
12 K:      [en (skrattar)]
```

I exempel 8 kommenterar K att hen inte sett teatern sedan den senaste renoveringen och P, som är vänd mot K, svarar att den nog är ganska sig lik. K initierar här reparationsinitiativet *va sa du* och vänder samtidigt örat mot P. P vänder sig därefter mot mikrofonen, tar tag i den och producerar en nästan identisk upprepning av sin tidigare tur. Problemet *verkar* alltså uppstå eftersom K inte hör vad P säger, och P handlar även därefter genom att upprepa sig nästan ordagrant samt i mikrofonen.

I exempel 9 verkar det däremot vara något annat som orsakar problemet. K meddelar att hen tänker gå på ”Djungelboken” i morgon kväll och P kvitterar det på rad 06. Det uppstår en paus på 6,6 sekunder medan P arbetar på datorn. P fortsätter sedan med att säga *en två fem*, fortfarande vänd mot datorskärmen. Turen följs av en paus på 1,5 sekunder och sedan K:s reparationsinitiativ *va sa du*. K lutar sig samtidigt lite framåt och rynkar på ögonbrynen. P vänder sig då mot mikrofonen och upprepar problemkällan (11), dock helt och hållet omformulerad och med ett skratt på slutet, och K svarar därefter på frågan.

Det förefaller alltså som att problemet är att K inte förstår innebörden i *en två fem*, det verkar inte höra ihop med något som tidigare sades, det innehåller inte ett *eller* som kunde tyda på att det handlar om alternativ och det går inte uppåt i tonhöjd som en fråga kunde göra. I och med att K rynkar på pannan ser hen uppenbarligen konfunderad ut. P:s tolkning av problemet indikerar däremot två saker: dels att hen uppfattar problemet vara förståelsen eftersom hen omformulerar sin fråga till att grammatiskt också vara en fråga, dels att hen uppfattar problemet som ett problem i hörandet, eftersom hen upprepar den reparerande turen i mikrofonen.

I och med att P behandlar problemet som att det samtidigt orsakats av två orsaker (hörbarhet och förståelse) är det som tidigare konstaterat irrelevant att försöka peka ut just *vad* som orsakar problemet. Det är dessutom möjligt att en kombination av problem med hörbarhet och förståelse samtidigt orsakar problemet (se kapitel 5).

Det är dock något av ett sidospår, det jag finner intressant och värt att notera angående den fysiska omgivningen är två saker. För det första, förutom att det finns en möjlighet att biljettkassans fysiska utformning påverkar förekomsten av annaninitierade reparationer eftersom biljettkassorna skiljer sig mycket åt i antal reparationer, så reagerar också samtalsdeltagaren (P) på denna möjlighet genom att gå från att inte ha talat i mikrofonen till att tala i mikrofonen, och denna möjlighet speglar sig därmed i samtalet. För det andra så rör sig P mot *just* mikrofonen, ofta längre bort från K, i stället för att röra sig mot och närmare, vilket är mer vanligt vid reparationsinitiativ (se t.ex. Rasmussen 2013).

Mikrofonen som artefakt utgör därmed en viktig del i det arbete som görs för att

försöka nå en gemensam förståelse i interaktionen. Observera att detta endast gäller för personalen, också kunderna har en mikrofon på sin sida om luckan, men kunderna använder sig inte av den då de producerar reparationsinitiativ eller reparerar en tur.

I följande avsnitt presenterar jag några sekventiella omgivningar som förekommer tillsammans med reparationsinitiativ.

4.2.2 Överlappande tal

I mitt material förekommer ungefär en fjärdedel av reparationerna efter överlapp som kan drabba en kortare del av en tur, eller en längre sekvens som i följande exempel.

Exempel 10. (HEL_SVE_RL_017)

01	K:	just så (.) bra
02		(2.4)
03	P:→	här e nu den
04		[där apparaten e där (.) den ha lite]
05	K:→	[å e de e de nån plats eller e de e-]
06		välje [man själv]
07	P: →	[va förlåt]
08		(0.5)
09	K:	platser
10		(1.1)
11	K:	e de pla[ts]
12	P:	[de e] de e onumrera[t]
13	K:	[o]numrera[t]
14	P:	[jå]

P har tidigare meddelat priset för biljetten och knappar in summan på kortmaskinen. Därefter visar P var kortmaskinen ligger på andra sidan glaset (03) och K ställer sig lite åt sidan för att betala medan hen frågar om det är platsnumrering (05–06). Turlerna överlappar varandra och P rör sig dessutom bakåt i biljettluckan. P producerar reparationsinitiativet *va förlåt* och lutar sig kraftigt framåt mot K. K:s *platser* på rad 09 kan antingen vara en fortsättning på den föregående turen eller en upprepning av den. Det löser oavsett inte problemet

utan det uppstår en paus på 1,1 sekund då P tittar på K, fortfarande framåtlutad. K ställer då frågan på nytt, något modifierad, och P producerar ett svar som dessutom överlappar K:s tidigare tur. Det är möjligt att P har uppfattat K:s *platser* redan på rad 09 men saknar sammanhang då sammanhanget försvunnit under samtidigt tal. Hen får sedan detta sammanhang på rad 11 och kan därmed producera svaret, också det delvis i överlapp med K:s tal.

Som exemplet visar förekommer det överlapp också efter själva reparationsinitiativet och problemets lösning, utan att ett ytterligare reparationsinitiativ skulle produceras. Överlapp är naturligtvis ett väldigt vanligt fenomen i samtal, såväl i vardagliga som institutionella. Som också Haakana (2011:45; se också Schegloff 2000) konstaterar, verkar överlapp vara en väsentlig kontext för reparationsinitiativ, men det betyder inte att överlapp vanligtvis skulle behandlas med reparationsinitiativ.

Exempel 10 visar en längre och möjligtvis mer svårtolkad reparationssekvensen som inte går att lösa genast, där P och K talar på varandra en längre stund.

Exempel 11 nedan visar ett enklare fall där K:s tur enbart överlappar slutet av P:s, men oavsett följs av ett reparationsinitiativ.

Exempel 11. (GBG_GOT_RL_099AB)

01	(17.5)
	((personalen arbetar på datorn))
02 P:	→va fan (2.0) de [står Kalle]
03 K1:→	[va de en dåli] adress eller
04 P:	→va
05 K1:	[va de en dålig mejladress] [eller]
06 K2:	[(skrattar)]
07 P:	[nä] vill inte
08	godkänna den

P har svårigheter med bokningssystemet då den inte verkar vill godkänna K1:s mejladress. P svär över detta på rad 02 och K1 ställer en fråga som överlappar P:s tur. P initierar då reparationen *va* (04) varefter K upprepar problemkällan, något modifierad, och P kan därefter svara på K:s fråga.

4.2.3 Oväntad vändning

Som tidigare nämnt kan en plötslig topikändring orsaka ett reparationsinitiativ. Begreppet topik innebär i princip samtalsämne, men det kan ibland vara svårt att skilja på olika topiker eller dra gränser för när en topik börjar och slutar (Linell, Per 1998). I institutionella samtal förekommer topiker inte på samma sätt som i vardagliga samtal, även om också vardagligt tal och mer privata ämnen kan förekomma (se Norrby m.fl. 2019). I institutionella samtal är innehållet delvis givet då det finns ”på agendan, tillhör saken och utgör ärenden”. Det gör också att begreppet topik inte är lika analytiskt användbart i institutionella samtal (Linell 2001:311).

Jag kommer i detta avsnitt ta upp fall där det sker en oväntad vändning av något slag i samtalet som följs av ett reparationsinitiativ. Fallen kan glida in på ämnet topik, som exempel 12 nedan, men det handlar i slutändan om en annan typ av fenomen.

I följande exempel övergår K plötsligt från att ha uppgett sitt namn till att kommentera och peka på inspelningsutrustningen.

Exempel 12. (GBG_ST_RL_001)

01	P:	nu ska vi se (2.7) å (.) ditt namn
02	K:	→Sara Svens- du (0.3) eh nu känner ja att ja
03		inte tycker om
04		eh (0.4) [den] (0.3) nä ja vet inte (0.3) eh
05	P:	→ [va sa du]
06		(3.4)
		→ ((K pekar på mikrofonen))
07	P:	har dom pratat me [dig pojkarna (0.3) ja]
08	K:	[ja (0.4) ja]

Här glider exemplet in på begreppet topik och så kallat ”situationsrelaterat prat” (Londen 1993:72) där en samtalsdeltagare pratar om omgivningen som samtalet sker i. Att uppge sitt namn är däremot en form av handling/aktivitet, inte topik, och därför kan man heller inte tala om topikändringar i samma bemärkelse som t.ex. Drew (1997).

P ber alltså om K:s namn och K börjar producera en responderande tur men avbryter sig och säger att hen inte tycker om *den* samtidigt som hen pekar på mikrofonen bredvid. P producerar reparationsinitiativet *va sa du*, och K fortsätter med *nä jag vet inte*. Det uppstår en relativt lång paus (06), K pekar sedan på mikrofonen igen och P inleder sin tur på rad 07 där hen frågar om K pratat med pojkarna, vilket här betyder forskningsassistenterna. Problemet *verkar* inte vara hörselrelaterat och P och K behandlar det heller inte som ett hörselrelaterat problem. K:s reparationshandling består enbart av en pekning mot mikrofonen och det *verkar* räcka för att P ska förstå vad K menar, eller åtminstone fortsätta samtalet. Det sker alltså en plötslig vändning mot något annat än vad som står i fokus för det transaktionella samtalet. Det i sin tur leder till att ett reparationsinitiativ produceras.

I ett servicemöte krävs det alltså att kunden svarar på ett visst antal frågor som ger personalen den information hen behöver för att genomföra transaktionen, bland annat just sitt namn. Kunden kan ge all denna information utan att personalen behöver fråga efter den, men vanligare är att kunden ger en del av den och personalen frågar kompletterande frågor. Har kunden förhandsbeställda biljetter kan det räcka med att personalen får information om namn eller bokningsnummer, men vid köp av biljett behövs vanligtvis mer information: till vilken pjäs eller föreställning vill kunden ha biljetter, vilket datum och vilken tid, hur många biljetter samt vilka platser. Följande exempel behandlades redan i avsnitt 4.1.2 men med det multimodala som utgångspunkt, här är det själva pratet och handlingen förknippad med det som står i fokus.

Exempel 13 (6). (STO_DRA_RL_005)

01 K:	va kostar de
02 P:	dom kostar tvåhundraåtti per person
03 K:	→okej () för att ja har fått ett presentkort så
04	ja skulle kunna eh pt se nånting annat också (K riktar uppmärksamheten mot barnvagnen, tittar sedan ner i broschyren)
05 P:	→mm javisst (.) [hur många]=
06 K:	[()]
07 P:	→gäller de för eh Mental states då

08	(1.1)	((tittar upp och håller blicken på P))
09 K:	→	förlåt
10 P:	→	hur många (.) vill du [ha]
11 K:		[en] [(.) en skulle ja ha]
12 P:		[en (.)]

I exemplet går K vidare från att beställa biljetter till föreställning x till att eventuellt beställa biljetter till föreställning y, medan P går så att säga tillbaka till föreställning x för att komplettera informationen som behövs. Här är vändningen inte oväntad enbart i den bemärkelsen att de går från x till y och tillbaka till x, utan också eftersom P redan har "accepterat" denna rörelse från x till y på rad 05 med *mm javisst*, men oavsett rör sig tillbaka. Slutligen är vändningen oväntad i K:s syn då hen de facto redan sagt hur många biljetter hen vill ha, åtminstone enligt hen själv, vilket uttrycks på rad 11 och i hjälpverbet *skulle*, som pekar bakåt på något som sagts tidigare.

En annan typ av oväntad vändning är turer som nog är kopplade till en tidigare handling (här fråga) men oväntade i den bemärkelsen att de inte följer de (språkliga) förväntningar som ställs av den tidigare turen.

Reparationshandlingarna produceras dessutom tillsammans med skratt, som kan peka på denna avvikelse och/eller ge sekvensen en humoristisk prägel.

Exempel 14. (HEL_SVE_RL_010)

01 K:	he[j]
02 P:	[hej]
03 K:	ja har en sånhän grupp (.) gruppgraj
04	(0.7)
05 K:	å: (.) då nä ja (.) tala me damen så sa hon att de
06	sku bekräftas här nu i: e:h (.) april nån gång
07	(0.8)
08 K:	hur ska ja nu (1.0) gå ti fara de-
09 K:	ja heter nog Bergström
10	(2.5)
11 P:	→vi ska fixa allting
12 K:	→va
13 P:	→vi ska fixa de (skrattar)
14	(0.4)

Exempel 15. (HEL_SVE_RL_042)

01	P:	god dag god dag h
02	K:	god dag god dag (0.6) när finns de (0.3)
03		två biljetter till Mamma Mia
04		(0.9)
05	P:	→ h de beror sig på hu kräsen du e
06		(0.9)
07	K:	→ förlåt
08		(0.7)
09	P:	→ <de beror sig på> hu kräsen du e
10		(0.4)
11	K:	ja [ja]
12	P:	[*ja h*] (.) oj de- vänta ett ögonblick

I exempel 14 förklarar K sin situation och ställer frågan *hur ska ja nu gå till fara* (*fara* är troligtvis en felsägning av *väga*) varpå följer en relativt lång paus på 2,5 sekunder där P växlar med blicken mellan ett papper och datorskärmen. P säger sedan *vi ska fixa allting*, K producerar reparationsinitiativet *va* och P upprepar *vi ska fixa det*, en nästan identisk upprepning men där *allting* är utbytt mot *det*, och skrattar därefter (K:s fråga förblir dessutom obesvarad och hen tydliggör sig senare med ”frågan lyder *hur ska de betalas*”).

I exempel 15 frågar K om när det finns biljetter till Mamma Mia och P svarar att det beror på hur kräsen K är. K producerar initiativet *förlåt* på rad 07 och P upprepar ordagrant den tidigare turen, om än något långsammare.

I exemplen får alltså kunderna inte svar på sina frågor (åtminstone inte i den följande turen), P svarar varken på *hur* kunden ska gå till väga eller *när* det finns biljetter, och detta ”icke svar” följs av ett reparationsinitiativ. P behandlar i båda fallen problemet som ett hörselproblem, hen producerar problemkällan bortvänd från kunden och mikrofonen men den reparerande turen vänd mot mikrofonen. Upprepningarna är dessutom nästan identiska med problemkällan, upprepningen i exempel 15 produceras dessutom långsammare. I exempel 14 kan P eventuellt ha uppfattat *allting* som problematiskt och därför bytt ut det till *det* för att syfta på K:s problem. P skrattar också efteråt vilket väcker frågan *varför* eller *åt vad*.

Eftersom P:s skratt kommer efter hens tur och inte K:s tur, kan vi utgå från att det också reagerar på den turen (skulle P skratta åt reparationsinitiativet skulle det väl placera sig efter reparationsinitiativet eller i början av P:s tur, dock skulle skratt där *också* kunna rikta sig mot den kommande turen). I exempel 14 verkar det inte handla om något skämt, men överdriften *allting* kan tolkas som lite rolig just i form av överdrift, som P senare också ändrar. På samma sätt är inte P:s tur på rad 05 i exempel 15 ett tydligt skämt, men kan tolkas som roligt. Mamma Mia var en väldigt populär musikal och många biljettköpssamtal kring pjäsen visar att ”bra” platser enbart kan fås långt in i framtiden eller genom avbokningar, förutsatt att det alls *finns* bra platser. K:s fråga är därmed också svår för P att svara på, det är möjligt att det finns en plats redan i morgon men att man ser dåligt från platsen. Om K vill ha en bättre plats måste hen alltså vänta längre, det vill säga det beror på hur kräsen hen är.

Förutom att turen på rad 05 avviker från en enkel fråga-svar-struktur och därav kan uppfattas som oväntad, kan också ”skämtsamma” svar uppfattas som oväntade i en biljettköpskontext eller så pass tidigt i diskussionen att deltagarna inte hunnit ”definiera” samtalet som humoristiskt eller där humoristiska yttranden skulle vara accepterade. Det är möjligtvis denna avvikelse, eller detta möjliga problem som P:s skratt markerar (vare sig det i stunden är medvetet eller omedvetet).

Exemplen 14 och 15 kan jämföras med exempel 16 (exempel 9 i avsnitt 4.2.1). Här är en sorts skämtsamhet likaså närvarande, men problemkällan har till synes inget att göra med det som tidigare sagts, varken ämnesmässigt eller sekventiellt.

Exempel 16 (9). (HEL_SVE_RL_013)

01 K:	hej
02 P:	nå men god dag
03 K:	ja tänkte komma på: (0.6) Djungelboken i morgon
04	kväll
05	(0.4)
06 P:	okej
07	(6.6)
08 P:	→ en två fem
09	(1.5)

10	K:	→	va	sa	[du]
11	P:	→		[hu mån]ga	[(skrattar)]
	K:			[en	(skrattar)]	

K meddelar att hen ”*tänkte komma på Djungelboken i morgon kväll*” varpå P kvitterar detta (06) och övergår till att arbeta på datorn. Följaktligen uppstår en paus på 6,6 sekunder varefter P producerar problemkällan *en två fem* följt av ytterligare en paus på 1,5 sekunder. K rynkar på pannan och producerar reparationsinitiativet *va sa du*. P:s reparerande tur överlappar slutet av K:s, och P omformulerar sig helt genom att säga *hur många* och skrattar därefter.

Pausen på rad 07 signalerar ett problem i sig i interaktionen, under denna paus håller K dessutom blicken på P för att sedan rynka på ögonbrynen. Det här gör att hen ser konfunderad ut vilket i sin tur tyder på att hen har svårt att förstå vad som just sagts och möjligtvis försöker processa turens innebörd. P behandlar reparationsinitiativet dels som ett förståelseproblem (hen omformulerar sig helt så att turen blir en fråga), dels som ett hörselproblem (hen vänder sig mot mikrofonen). Hen tillägger också ett skratt vilket möjligtvis signalerar att hen också uppfattar turen som problematisk (på ett eller annat sätt).

Slutligen vill jag ta upp felaktiga påståenden som följs av ett reparationsinitiativ. Här handlar det alltså om att den ena parten säger fel och den andra reagerar på detta fel genom att producera ett öppet reparationsinitiativ. Det är inte entydigt huruvida felaktiga påståenden i sig kan klassas som ”oväntade”, men jag motiverar mitt val i samband med att jag beskriver exemplet.

Exempel 17. (HEL_SVE_RL_068)

01	(5.6)
	((K tar fram en femtieurossedel))
02	P → mt (.) trettifyra euro tack
03	(2.3)
	((K sträcker fram femtioeurossedeln, tittar mot datorskärmen som är vänd mot P, ska ta fram mer pengar men stannar upp))
04	K: → va sa du
	((lutar huvudet framåt med blicken mot datorskärmen))

05	P:	→ trettifyra euro tack ((P böjer sig närmare K, K tittar ner i plånboken igen, sedan upp mot P))
06	K:	två stycken
07	P:	aj de e två stycken ursäkta
08		(1.9)
09	P:	okej
10		(4.9)
11	P:	så där sextiåtta tack

K och P har kommit till betalningsskedet och K har tagit fram en femtioeurossedel som hen håller i handen under pausen på 5,6 sekunder. P meddelar summan på rad 02 och K lägger femtioeurossedeln i den lilla öppning i glaset som skiljer åt K och P, blickar mot datorskärmen på P:s sida och sedan ner i plånboken för att ta fram mer pengar. K stannar dock upp och producerar reparationsinitiativet *va sa du* varefter P upprepar summan. K säger sedan enbart *två stycken*, varefter P ger uttryck för att hen förstår var problemet ligger, det vill säga att hen tagit betalt för en biljett även om K velat ha två, och ursäktar sig.

Turen på rad 02 är oväntad eftersom K senare rättar P, vilket betyder att hen haft en uppfattning om vad som är ”rätt” (summan blir över femtio euro) och dessutom tänkt handla enligt det (tagit fram en femtioeurossedel och tänker ta fram mer pengar) och felsägningen utgör därmed något oväntat eftersom den avbryter handlingen som redan initierats till följd av K:s förväntningar.

I exempel 17 (och vid felsägningar överlag) kunde problemet också ha lösts tidigare genom det som kallas *annankorrigering* eller *annaninitierad annanreparation*. K initierar ändå först ett öppet reparationsinitiativ och när det inte löser problemet ”rättar” hen P. Denna så kallade rättning är ändå intressant eftersom den *i sig* inte rättar själva problemkällan (02,05) det vill säga summan, utan enbart leder till att P kan göra denna rättelse själv på rad 11. Det finns ändå en gemensam förståelse om att *trettifyra euro* och *sextiåtta euro* har samma betydelse som en respektive två biljetter, vilket är orsaken till att P kan reparera sin tidigare tur. Fallet kunde således också ses som en annaninitierad självreparation.

4.2.4 Ändring i deltagarramen

Den sista problemkällan jag vill ta upp är situationer där det finns fler än två deltagare i samtalet, och där två (eller fler) håller på att tala om en sak eller håller på med en (sido)aktivitet och en tredje plötsligt deltar eller avbryter denna diskussion eller aktivitet. I följande exempel håller två kunder, K1 och K2, på att gå en diskussion om hur de ska betala eftersom K2 inte tagit med sitt presentkort. P inflikar då en kommentar.

Exempel 18. (STO_DRA_RL_067ABC)

```
01 K2: ja betalar den då-
02     [ja] betalar den då
03 P:   [ja]
04 K1: kan du göra de
05     (1.5)
06 K2: de va dumt ja tog inte me de för ja tänkte inte
07     alls på att ja skulle va me (0.4) ja trodde bara
08     vi skulle beställa i da
09 P: →de ska alltid ligga i väskan (skrattar)
10 K2:→ va sa du
11 P: →*presentkortet ska alltid ligga i [väskan*]
```

På rad 01 och 02 kommer K1, K2 och P överens om hur de ska göra med betalningen, P kvitterar även detta på rad 03 och övergår till att arbeta med datorn. K1 och K2 fortsätter prata med varandra och K2 gräver samtidigt i väskan efter betalkort (06–08). P som fortfarande är vänd mot datorskärmen, inflikar en kommentar på rad 09 som följs av K2:s reparationsinitiativ på rad 10. P upprepar problemkällan samtidigt som hen ler och skrattar lite, men fortfarande mest är vänd mot datorskärmen eftersom hen fortfarande utför något arbete.

I följande exempel är också fler än två parter involverade i samtalet, men den ”tredje” är här i andra änden av luren och deltar inte aktivt i vare sig diskussionen mellan hen och P eller K och P. Här handlar det alltså inte om att den tredje partens plötsliga närvaro eller tur skulle orsaka ett reparationsinitiativ utan att P:s fokus flyttas till denna tredje person, och att hen därmed inte uppfattar K:s tur. Likväl sker det en ändring i deltagarramen som i sin tur är en möjlig orsak till att reparationsinitiativet på rad 06 produceras.

Exempel 19. (VAS_WAS_RL_020)

01 K:	sku köpa (0.3) då:
02	(4.6)
03 K:	→ ja (.) [två presentkort]
04 P:	[Wasa Teater var] god dröj (P talar i telefon))
05	(0.9)
06 P:	→ va sa du
07	(0.4)
08 K:	→ två presentkort på [fem]ti euro
09 P:	[två]

K funderar på hur många presentkort hen vill köpa (01) och det uppstår en längre paus (02) då P passar på att ”svara” i telefon (04) medan K funderar. K hinner dock inleda sin tur samtidigt som P talar i telefonen vilket orsakar samtidigt tal. P verkar inte ha uppfattat vad K sade och initierar en reparation (06), och K upprepar då sin tur samt lägger till *på femti euro*.

I följande avsnitt kommer jag att titta närmare på reparationshandlingarna i reparationssekvenserna.

4.3 Reparationshandlingar

I detta avsnitt redogör jag för förekomsten av reparationshandlingar. Jag har kategoriserat dem efter deras språkliga form. De fem kategorierna är: identiska upprepningar, modifierade upprepningar, omformuleringar, reparationshandling saknas samt övrigt.

En identisk upprepning innebär här språkligt identisk och inte prosodiskt identisk. Till identiska upprepningar hör också sådana fall där bland annat skratt, tvekljud, inandningar, utandningar eller smack förekommer i problemkällan men inte i den reparerande turen.

Modifierade upprepningar innefattar fem undergrupper:

1. (längre) segment faller bort
2. (längre) segment läggs till

3. ord/partikel faller bort/läggs till, ändring av ordföljd eller verbets aktionsart
4. ord ersätts med synonymt ord

Till modifierade upprepningar har jag fört identiska upprepningar som inleds eller följs av segment som senare utelämnas. Enligt Robinson (2006:149) är ordagranna (eng. verbatim) upprepningar, upprepningar som består av problemkällan antingen i sin helhet eller en del av den. Upprepningen ska återges ord för ord, och man ska varken ha omordnat, lagt till, eller omformulerat ord eller fraser.

Enligt definitionen är undergrupperna 1 (längre segment faller bort) och 2 (längre segment läggs till) alltså också identiska upprepningar. Jag har ändå valt att behandla dem under rubriken modifierade upprepningar eftersom jag 1) vill skilja på det som är identiskt och det som Schegloff (2004) benämner som "same talk", det vill säga tal som ska säga det samma som tidigare men som inte gör det genom att använda samma ord och 2) vill lägga fokus på de språkliga² strategier som K eller P kan tillämpa och som modifierar turen i och med att strategierna inte tillämpades tidigare.

De andra modifierade upprepningarna utgörs för övrigt av de som Robinson inte heller beskriver som identiska upprepningar, det vill säga turer där till exempel ord är omordnade, tillagda, utelämnade eller utbytta.

Modifierade upprepningar är på sätt och vis också omformuleringar, men jag innefattar i kategorin omformuleringar enbart de turer som är *totalt* omformulerade, det vill säga inga av orden i problemkällan förekommer i den reparerande turen (med undantag av konnektiver som *och/eller*)

"Reparationshandling saknas" innebär att ett reparationsinitiativ inte följs av en reparerande tur, varken i turen efter initiativet eller senare i samtalet. I ett fall repareras turen icke-verbalt (exempel 12 avsnitt 4.2.3).

I kategorin *övrigt* har jag fört in reparationshandlingar som inte går att placera i de övriga kategorierna. Ett exempel på en sådan handling finns i ett samtal där två

² i motsats till prosodiska eller kroppsliga strategier, högre volym, långsammare uttal, framtålutning m.m. är likväl strategier som används då man försöker nå samförstånd

kunder är närvarande. K2 producerar ett reparationsinitiativ men det är osäkert om problemkällan utgörs av K1 eller P:s tur. K1:s reparerande tur är en blandning av hens egna (möjliga) problemkälla samt P:s (möjliga) problemkälla.

Tabell 2 nedan redogör för de olika reparationshandlingarna. Andelen av de olika modifierade turerna anges enbart under kategorin *modifierade upprepningar* eftersom turerna kan ha drag av flera olika modifieringar och således överlappa de andra underkategorierna.

Tabell 2. Typ av reparationshandling och antal

Identisk upprepning	9
Modifierad upprepning	42
Total omformulering	3
Reparationshandling saknas	5
Övrigt	3

Den reparerande turen är alltså i de flesta fall (42) en tur som är nästan identisk med problemkällan. Då den är nästan identisk kan längre segment före eller efter den identiska delen ha utelämnats, ord eller partiklar kan ha lagts till eller fallit bort, ordföljden eller verbets aktionsart kan ha ändrats och så kan ett ord eller uttryck ha ersatts med ett annat. Identiska upprepningar förekommer i nio fall. I materialet förekommer enbart tre fall där den ena samtalsdeltagaren totalt omformulerar sig och i fem fall förekommer ingen reparationshandling överhuvudtaget. I följande avsnitt kommer jag att närmare redogöra för de olika reparationshandlingarna.

4.3.1 Identisk upprepning

En identisk upprepning betyder här alltså en språkligt identisk upprepning och inte prosodiskt eller kroppsligt identisk. I de flesta fall då en person upprepar problemkällan exakt som den tidigare formulerades så gör hen detta till exempel långsammare, med högre ljudstyrka eller med emphasis på ett annat ord eller stavelse än tidigare. I exempel 15 (avsnitt 4.2.3 ”de beror sig på hur kräsen du e”) producerar P en identisk upprepning, men med något långsammare tempo. I

följande exempel produceras den reparerande turen med betydligt högre volym än turen där problemkällan förekommer:

Exempel 20. (STO_DRA_RL_079)

```
01 K:  a vilken: (.) vilken rad då
02 P: →eh bänk tre
03 K: →va
04 P: →+bänk tre+
```

De ”små” förändringarna behöver inte enbart vara prosodiska, i följande exempel är det K:s minspel som ändras:

Exempel 21. (GBG_ST_RL_007)

```
01 K:  jädra dyrt blir de (0.4) nä ja bokar när ja
02      kommer hem
03 P:  ja
04 K:  ja
05 P:  mm
06 K: →den kommer väl å gå ett tag
07 P: →va sa du
08 K: →den kommer väl å gå ett tag
      ((K artikulerar tydligt))
09 P:  ja [ja] ja
```

K har funderat på när hen ska boka biljetterna, och konstaterar att hen gör det när hen kommer hem (01–02). Eftersom K inte genast ska resa hem tillägger hen problemkällan på rad 06 och en identisk upprepning på rad 08. Den andra gången artikulerar hen dock tydligare genom att röra på munnen långsammare och väldigt tydligt.

Reparationshandlingarna ”de beror sig på hur kräsen du e” (15), ”bänk tre” (20) och ”den kommer väl å gå ett tag”(21) är samtidigt turer som det är fullt möjligt att producera på andra sätt. I exempel 20 kunde P till exempel ha bytt ut *bänk* till *rad* eller lämnat bort ordet helt och hållet, och i exempel 21 kunde K ha sagt ”*går den ännu när jag kommer hem/är det möjligt att boka biljetter ännu då*”.

Möjligheterna för exempel 21 är många, men i exempel 20 är det ändå rätt sannolikt att P producerar en identisk upprepning, det handlar om en väldigt kort

tur, bortser man från tvekljudet en tur på två ord, varav det ena, *tre*, inte kan bytas ut (med undantag av felsägning) eftersom P då skulle ge K fel information. En vanlig typ av identiska upprepningar består av just sådan information som inte går att byta ut, det vill säga siffror, och då *enbart* av dem, som i följande två exempel.

Exempel 22. (VAS_WAS_RL_009)

```
01 K:  hu många e di
02      (1.3)
03 P: →trettisex
04      (1.3)
05 K: →va sa du
06 P: →tretti[sex ]
07 K:      [jaha] jaha (.) [okej]
```

Exempel 23. (JAK_CAM_RL_011)

```
01 K:  eh noll sju noll
02 P:  noll sju noll
03 K: →mt fyra fem tre
04      (0.3)
05 P: →förlåt
06 K: →fyra fem tre
07 P:  fyra fem tre
```

I exempel 22 frågar K efter antalet personer som bokat biljetter, i exempel 23 ger K sitt telefonnummer åt P. I dessa fall är det inte tänkbart att siffrorna skulle bytas ut, utan det är naturligt att de upprepas som en identisk upprepning. Det som däremot är möjligt är att P i exempel 22 på rad 06 skulle säga *di e trettisex* eller K i exempel 23 på rad 06 *ja sa fyra fem sex (sa ja)*. Ett sådant fall förekommer bara en gång i materialet (*så bra plats som möjligt sa ja*) och verkar således, åtminstone i denna kontext, inte vara ett vanligt sätt att upprepa eller reparera på. Exempel 21 är dessutom ett väldigt typiskt sätt att läsa upp telefonnummer på, K läser upp några numror i taget och P kvitterar dem antingen med en uppbackning eller genom att som i exemplet upprepa siffrorna. Denna strategi signalerar här att P uppfattat vad K sagt men också att K kan fortsätta läsa upp numrorna.

Tillsammans med turer som *nästan* är reducerade till den minsta möjliga turen som förmedlar nödvändig information (exempel 20), är dessa typer av turer de som oftast upprepas identiskt. Längre turer modifieras i de flesta fall. De presenteras i nästa avsnitt.

4.3.2 Modifierad upprepning

De modifierade upprepningarna är flera och har därför indelats i följande undergrupper: 1) längre segment faller bort, 2) längre segment läggs till, 3) ord/partikel faller bort/läggs till samt ändring i ordföljd/ verbets aktionsart, och 4) ord ersätts med annat ord. Undergrupp 1 innefattar bland annat företal, undergrupp 2 olika sorters turtillägg och förtydligande sekvenser, undergrupp 3 ”mindre”³ förändringar som berör enstaka ord eller partiklar och undergrupp 4 ord som ersätts med ett annat. Undergrupperna presenteras här nedan i samma ordning (med undantag av sista exemplet).

Vi kan alltså ha reparerande turer som är identiska till problemkällan i det avseendet att en del (kan) vara identisk, men modifierade eftersom en inledande sekvens som företal utelämnats eller turen fått ett turtillägg med förklarande eller förtydligande funktion. Vid till exempelvis informationssökande frågor, begäran eller önskan (se Schegloff 1980), eller berättelser (se Mandelbaum 2013) är det vanligt att man inleder med vad Lindström (2008: 24, 184-185) benämner som *företal* eller *företalsfrågor*. De specificerar den kommande handlingen och syftet med dem är att förbereda den eller de andra för en kommande, ”egentlig” (ibid. 184) handling, till exempel då man övergår från en handling till en annan väldigt plötsligt. Exempel på företal är *men jag vill bara fråga en grej om (x)* (ibid. 185) eller på engelska (Schegloff 1980) *can i ask you a question* och *i was just wondering*.

I exempel 24 inleder K samtalet med en hälsning och producerar sedan ett företal följt av en paus och slutligen själva frågan.

³ men som kan göra stora skillnader i bl.a. hur turen uppfattas eller vad den signalerar

Exempel 24. (GBG_ST_RL_010)

01 K:	→ hej [((harklar))] ja bara undrar (0.3) när öppnar=
02 P:	[hej]
03 K:	→=ni kassan på förmiddan
04 P:	→v- v- [va sa]
05 K:	→[när ö]ppnar ni kassan på m- förmiddan

P initierar en reparation på rad 04 och då K upprepar problemkällan (05), något överlappande, lämnar hen bort företalet och upprepar enbart själva frågan. Frågan i sig är identisk med frågan i problemkällan, med undantag av en självreparation.

Förutom företal kan så kallade TKE-initiala markörer och TKE-initiala led lämnas bort i den reparerande turen. Den första innebär bland annat diskursmarkörer eller konnektiver som i problemkällan är kopplade till den tidigare turen, men som i den reparerande turen blir “onödiga”. Den andra innebär de grammatiska beståndsdelar som en sats (inte tur) byggs upp av, exempelvis subjekt eller predikat (Schegloff 2004:99–103). Följande exempel visar hur de båda kan utelämnas.

Exempel 25. (JAK_CAM_RL_012)

01 P:	Kristina
02	(0.3)
03 K:	jå (0.3) hm
04	(2.6)
05 P:	→å så kan ja ta telefonnummer
06	(1.3)
07 K:	→va sa du
08 P:	→telefonnummer

K har reserverat en biljett åt sig och P har bett om hens namn. P fortsätter sedan med att be om K:s telefonnummer på rad 05 och efter en paus på 1,3 sekunder producerar K ett reparationsinitiativ varefter P enbart responderar med *telefonnummer*. Hen lämnar bort den del som syftar på att de rör sig vidare från en handling till en annan, *å så*, det modala hjälpverbet *kan* och huvud verbet *ta* samt subjektet *jag*. Här föregås *å så* av en paus, och är i sig inte kopplad till den

tidigare turen och vad som *sades* utan fungerar mer som ett verktyg för att språkligt röra sig till nästa handling. I följande exempel är det utelämnade segmentet direkt kopplat till den tidigare turen.

Exempel 26. (JAK_CAM_RL_005)

01 K:	nå men de e int vädre de e åldern (1.2)
02	man byri s- (.) strunt i hela alltihopa ()
03 P:	→ ja men då e vi jämnåriga tycker ja [(skrattar)]
04 K:	→ [va]
05 P:	→ då e vi jämnåriga tycker ja (skrattar)

Här talar K och P om julen och att de inte riktigt fått nån ”julkänsla” ännu eftersom vädret varit så dåligt. K säger då att det inte är vädret utan åldern som orsakar det, och P svarar skämtsamt att hen då tycker att de är jämnåriga (K är 79 år, P är 52 år). I den reparerande turen har P lämnat bort *ja men*, som är kopplat till den tidigare turen, och blir överflödigt i den reparerande turen vars tidigare tur nu består av reparationsinitiativet.

Den andra typen av modifierade svar är upprepningar med turtillägg som bland annat kan ha en förtydligande eller förklarande funktion. Det ursprungliga ledet finns kvar, och kan vara identiskt med hur turen tidigare producerades eller ha modifierats något.

Exempel 27. (JAK_CAM_RL_016)

01 P:	så de e mycke (mer)
02 K:	→ he e so- he e som en langan sago
03	(0.4)
04 P:	→ va
05 K:	→ he e som en langan sago (0.6) namne mitt

K har tidigare nämnt sitt namn och P gör ett försök på att komma ihåg det, K rättar P något och P skriver in namnet medan hen säger något ohörbart på rad 01. K konstaterar att hens namn är som en lång saga, och efter P:s reparationsinitiativ *va* upprepar hen problemkällan men lägger efter en kort paus till *namne mitt*, som grammatiskt bildar en final dislokation.

I exempel 27 förtydligar K att hen syftar på sitt namn, men ett förtydligande led kan också ha den funktionen att det förtydligar vilken konkret handling som förväntas av K:

Exempel 28. (STO_DRA_RL_098)

01 K:	ja just de å de va en [sån där DN-biljett också]
02 P:	→ [mm å de va en]
03	för sjuttifem (.) ja
04	(1.8)
05 K:	→ va
06 P:	→ sjuttiofem kronor [kostar den]
07 K:	[sjuttiofem]

På raderna 02–03 meddelar P vad biljetten kostar, om än på ett sätt som kan uppfattas mer okonventionellt, och som dessutom överlappar K:s tidigare tal. Medan P producerar turen på raderna 02–03 börjar hen nicka vid *för*, vilket eventuellt fungerar som en uppbackning på K:s tur på rad 01 och som dessutom verkar fortsätta med *ja*:et efter *sjuttifem* (03). Det överlappande talet verkar leda till att K inte uppfattar vad P säger eftersom hen böjer sig lite framåt då P inleder sin tur på rad 01, men tittar ner igen när K börjar nicka. Eftersom K inte tar initiativ till att betala eller kommer med en uppbackning efter P:s *sjuttifem* verkar det som att K inte uppfattat *sjuttifem*, antingen eftersom hen inte hört det eller inte förstår det (i det sammanhanget) som en uppmaning till att betala. Det uppstår följaktligen en paus och vid slutet mot pausen tittar P upp mot K, som fixar med sin kalender, och K producerar då reparationsinitiativet *va*. P upprepar enbart summan och lägger till dels *kronor* som förtydligar att det handlar om en penningssumma, och dessutom *kostar den*, som överlappas av K:s upprepning (07) varefter hen betalar.

Som jag skrev i början av avsnittet är undergrupperna enbart skapade för att både kunna peka ut olika sätt en tur kan ”säga det samma” utan att bokstavligen säga det samma och strategier som kan tillämpas då man försöker nå en gemensam förståelse. Jag vill poängtera att många andra saker också kan hända med turen då detta görs, följande exempel går under kategorin ”segment läggs till”, men

förutom att tillägget förtydligar någonting (*för barn*) degraderar K sin upprepning från ett påstående som uttrycker en relativt hög grad av vetande till ett mindre säkert. Hen gör det genom att bland annat ändra på ordföljden, lämna bort partikeln *ju* samt lägga till en så kallad yttrandefinal partikel, *va*, som har en försvagad interrogativ funktion (Nordenstam 1989 genom Lindström 2008:89).

Exempel 29. (GBG_GOT_RL_179)

01 K:	då blir de en vuxen å ett litet barn å han e sju
02	år
03 P:	ja (1.1) då [e ja me]
04 K:	→ [dom har ni ju] på en speciell sektion
05	där
06	(1.6)
07 P:	→va sa du
08 K:	→ni har en speciell sektion där va (.) för barn

Det är likaså en typ av reparationshandling, en där samtalsdeltagarens epistemiska positionering förändras.

Jag har här ovan gett exempel på olika typer av reparerande turer där längre segment lagts till eller utelämnats. Jag kommer nu att redogöra för sådana reparationshandlingar där enbart mindre ändringar gjorts, fall där ordföljden har ändrats, ett ord eller en partikel lagts till eller utelämnats, ord ersatts med andra (synonyma) ord eller fall där flera sådana små ändringar sker, som i följande exempel:

Exempel 30 (8). (HEL_SVE_RL_044)

01 P:	→den e ganska sig lik i å fö sig
02	(0.4)
03 K:	→va sa du
04 P:	→ den e i å fö sig sig ga- ganska lik nog
05 K:	jaha [(skrattar)]

Här ändras ordföljden och partikeln *nog* läggs till i slutet av turen.

Precis som ett längre segment i de tidigare exemplen kan förtydliga turen, så kan också ett enstaka ord ha en förtydligande funktion:

Exempel 31. (GBG_GOT_RL_024)

01 K: → så bra som möjligt (skratt)
02 P: → [va sa du]
03 K: → [så bra plats] som möjligt

I exempel 31 har *vad* det är som K talar om i själva problemkällan inte specificerats, även om det kan vara underförstått av båda parterna.

I följande exempel har K gett sin mejladress åt P som försöker få in den i systemet, men inte verkar lyckas med det. K frågar om det var en dålig adress, och har alltså nämnt det som hen talar om, men i den reparerande turen förtydligar K ytterligare detta vad, genom att lägga till *mejl*. Man kan alltså lägga till ett förtydligande ord till ett tidigare, sekventiellt latent närvarande ord. Här ser vi också att ett förtydligande inte behöver betyda att personen nödvändigtvis tycker eller tror att hen var otydlig innan, det handlar enbart om att *mejl* här *i sig* utgör ett förtydligande, oavsett om det är K:s intention att förtydliga.

Exempel 32 (11). (GBG_GOT_RL_099AB)

01 K: → [va de en dåli] adress eller
02 P: → va
03 K: → [va de en dåli mejl adress] [eller]

Ett demonstrativt pronomen kan också ersättas med en nominal referens så att det tydligare uttrycker vad det syftar på, som i följande exempel:

Exempel 33 (18). (STO_DRA_RL_067ABC)

01 P: → de ska alltid ligga i väskan (skrattar)
02 K2: → va sa du
03 P: → *presentkort ska alltid ligga i [väskan*]

Det är också möjligt att byta ut ett ord till ett annat synonymt ord. I exempel 34 är *vuxna* och *biljetter* i sig inte synonymer, men i en biljettköpskontext kan man säga att det fungerar som en, det vill säga *vuxna*, *biljetter* och *vuxenbiljetter* är

synonyma med varandra. Här kan upprepningen också ha en förtydligande funktionen.

Exempel 34. (GBG_GOT_RL_034)

```
01 K: →[hej:] eh tre vuxna ti ikväll  
02      (1.0)  
03 P: →va sa du att  
04 K: →tre biljetter ti ikväll
```

Också verbets aktionsart kan ändras:

Exempel 35. (HEL_SVE_RL_041AB)

```
01 P: →då e den tjusex euro tack  
02      (0.5)  
03 K: →va sa du  
04 P: →tjugusex euro [blir de tack]  
05 K:      [tjugusex ] ja
```

I exemplet ovan har verbet gått från det statiska *vara* (*är/e*) till det dynamiska *bli* (*blir*). Det är möjligt att denna övergång från statiskt till dynamiskt även signalerar den konkreta övergången till betalning.

Förutom förändringen i verbets aktionsart har *tjusex euro tack* förflyttats till början av turen, det demonstrativa pronomenet *den* bytts ut till *de(t)* och *då* lämnats bort, eftersom det är kopplat till den tidigare turen (K2 har meddelat att hen betalar pensionärsbiljetten d.v.s. *den*). Artighetsfrasen *tack* är här kvar, även om Schegloff (2004:112) nämner att sådana markörer kan bli ”överflödiga” i åtminstone många institutionella samtal.

Jag vill avsluta med att ge ett exempel på en typ av reparationshandling som jag placerat i kategorin ”längre segment faller bort” men som skiljer sig lite från de övriga i och med att det inte handlar om företal, TKE-initiala markörer eller TKE-initiala led. Det som ligger i fokus här är sättet på vilket turen produceras (också exempel 7 i avsnitt 4.1.2 är ett fall där reparationshandlingen produceras på ett likadant sätt).

Exempel 36. (HEL_SVE_RL_086)

01 K:	[dom här] ha vi fått de här pakete å nu ska
02	vi se nu att ja räk- räknade rätt
03	här [·h]
04 P: →	[Solbacka universitet] språkvetare
05	[har ja här]
06 K: →	[va sa] du
07	(1.4)
08 P: →	Solbacka universitet
09	(0.4)
10 K:	jå
11	(0.4)
12 P: →	språk
13 K:	jå
14	(1.0)
15 P:	här e en biljett (.) här

K har tidigare meddelat varifrån hen kommer och vilken utbildningslinje det är frågan om samt att hen ska lösa ut en biljett ännu. På rad 01 ordnar hen med kuvert och biljetter och har blicken riktad neråt. P läser till synes upp informationen från datorskärmen (04–05) och efter att K initierat reparationen på rad 06 delar P upp turen i segment med pauser emellan där K kommer med uppbackningar, vilket skiljer sig från de tidigare exemplen. Förutom hur turen produceras så sker här flera ändringar, men turen har fått gå under *längre segment faller bort* då turen på rad 08 saknar de längre segment som ursprungligen följde efter.

4.3.3 Omformulering

I tre fall omformulerar sig samtalsdeltagaren helt. Det kan vara i fall som exempel 9 i avsnitt 4.2.1 (en två fem → hu många) då en tur inte går att förstå så som den ursprungligen var formulerad, men omformuleringar förekommer också då en tur till synes är helt förståelig och kopplad till den föregående turen.

Exempel 37. (JAK_CAM_RL_013)

01 P:	he e int någe just nu ti he så ska ja lägg riktit
02	(0.6) bästa platserna [(° °)]
03 K:	[jå]

04	(1.5)
05 K:	→ he e int bokat ännu
06	(0.6)
07 P:	→ va
08 K:	→ e ja första
09 P:	eh nej int e du första ti ti påsklördan men (0.6)
10	[he e ju ändå] sexton föreställningar så

K bokar biljetter till en föreställning och P konstaterar på raderna 01–02 att få platser är tagna och att hen ska boka de bästa platserna åt K. K frågar eller konstaterar då efter en paus på 1,5 sekunder *he e int bokat ännu* (05). P som hållit blicken på datorskärmen tittar upp och producerar reparationsinitiativet *va* varefter K omformulerar sig (08) och frågar om hen är först.

5. Sammanfattning och diskussion

I detta kapitel sammanfattar jag och diskuterar kring avhandlingens centrala resultat. Jag kommenterar också likheterna mellan finlandssvenska och sverigesvenska reparationspraktiker samt presenterar några idéer för vidare forskning.

5.1 Forskningsfrågorna

Syftet med min avhandling var att svara på frågorna vilka de svenska reparationsinitiativen är, varför de produceras och vilken respons de får genom en studie av samtal som förts vid biljettkassor.

De svenska reparationsinitiativen motsvarar till stor del de reparationsinitiativ som används i finskan och engelskan, med undantag av *va sa du* som klart är det vanligaste reparationsinitiativet i svenskan. I finskan och engelskan är däremot korta initiativformer vanligast. Samma resultat har även Levlin (2018) kommit till. *Va* används ungefär hälften så ofta som *va sa du*, och *förlåt/ursäkta* några gånger färre än *va*. De olika reparationsinitiativen verkar långt användas oavsett problemkälla. Här utgör dock *va sa du* och *förlåt/ursäkta* ett litet undantag: då kunden före ett reparationsinitiativ signalerat interaktionell otillgänglighet använder hen en av de två, men aldrig *va*.

Reparationsinitiativen förekommer betydligt oftare än vad tidigare undersökningar av institutionella samtal redogjort för. Det är sannolikt att andelen reparationsinitiativ är såpass många på grund av var biljettluckorna är placerade och hur biljettlucka A är utformad. Biljettkassa A som är en stängd lucka med mikrofon och högtalare och placerad intill ett bullrigt café står för flest reparationsinitiativ tillsammans med biljettkassa B där hörbarheten är väldigt dålig.

I biljettlucka A står K för nästan alla reparationsinitiativ. En möjlig orsak till att P producerar reparationsinitiativ så sällan är att hen är van vid att arbeta i den miljö som biljettluckan utgör och är van att höra K:s röst genom högtalare. P har möjligtvis också anpassat sig till de störmoment som förekommer. K befinner sig

däremot vid biljettluckan enbart en kortare stund och möjligtvis med långa perioder mellan varandra. P är van att arbeta med mikrofonen vilket blir tydligt då hen använder sig av den efter reparationsinitiativ, även då en reparation inte verkar ha med hörbarhet att göra. Den utgör alltså en viktig del för personalen i arbetet att försöka nå samförstånd och även för att hantera reparationer. Det är likväl möjligt att en del fall maskeras som hörbarhetsproblem, i likhet med fallen i Svennevigs (2008) studie som visade en preferens för att signalera att problemet ligger i hörförståelsen.

Med min andra forskningsfråga ville jag ta reda på vad som möjligtvis orsakade reparationsinitiativen. Förutom att biljettluckans fysiska utformning samt bakgrundsljud och buller verkar orsaka fler reparationsinitiativ, förekommer även andra möjliga problemkällor: överlappande tal, oväntade vändningar i samtalet och ändringar i deltagarramen.

De problemkällor som jag har presenterat är inte totalt täckande eftersom det varken är relevant eller realistiskt att göra det. Några av de sekventiella kontexter jag nämnt har observerats av andra forskare, men fallen kan vara färre i servicesamtalen, likna problemkällorna (som topikändringar) eller få lite andra uttryck. Överlappande tal verkar vara en typisk situation då det uppstår ett behov av att reparera oavsett om vi talar om vardagliga eller institutionella samtal. Däremot är oväntad vändning ett begrepp jag tillämpat bland annat för de fall som kan innebära topikändringar, men oftast inte riktigt är det. När det gäller de oväntade vändningarna så handlar de i slutändan om (medvetna eller omedvetna) förväntningar på samtalets gång. Det kan handla om när en handling är slutförd, vilken handling som följer, hur ett yttrande ska förstås i den kontext man befinner sig i eller vilket yttrande som överhuvudtaget är förväntat i en viss kontext.

Det är heller aldrig säkert att det är just en specifik kontext som skulle orsaka (eller möjligtvis orsaka) ett reparationsinitiativ, dessa är endast möjligheter, delvis stödda på tidigare observationer. De olika grupperna överlappar varandra och flera orsaker kan samtidigt bidra till att ett reparationsinitiativ produceras. Det är tänkbart att då man har svårt att uppfatta vad någon säger i en bullrig miljö så blir det ännu svårare att tolka ett yttrande som språkligt inte fyller de förväntningar

som turen innan ställde. Togs de störande, yttre faktorerna bort kunde yttrandet eventuellt kunna förstås som det ursprungligen var producerat.

I samband med min andra forskningsfråga vill jag nämna ännu en möjlig problemkälla som inte direkt behandlats i avsnitt 4.2 men som uppstod tillsammans med min första fråga, nämligen deltagarnas tillgänglighet. Avsnitt 4.1.2 visar att då K varit otillgänglig eller haft uppmärksamheten riktad mot något annat så följer ett reparationsinitiativ. Det sker i 13 fall vilket är nästan lika ofta som då överlapp följs av en reparation (och då gäller det enbart för K eftersom P:s kroppsspråk inte kunde analyseras). Denna problemkälla överlappar *ändring av deltagarram* då den också innebär en typ av otillgänglighet. Jag har ändå velat separera dessa fall då det inte handlar om ”bara” kroppsspråk, ögonkontakt etc. utan en tydligare typ av otillgänglighet, nämligen att deltagarna har inlett en aktivitet eller för ett samtal med en annan deltagare.

Min sista forskningsfråga berör själva reparationshandlingarna, det vill säga de reparerande turerna, som följer ett reparationsinitiativ. Här skiljer jag i huvudsak på tre olika typer: identiska upprepningar, modifierade upprepningar samt omformuleringar. Det förekommer också reparationsinitiativ som inte följs av en reparerande tur, men dem har jag inte behandlat i avhandlingen.

Reparationshandlingarna är oftast en modifiering av problemkällan och omformuleringar förekommer relativt sällan. De modifierade turerna är ändå nästan identiska med problemkällan. De identiska turerna skiljer sig alltid åt på andra sätt än språkligt, bland annat i prosodi och/eller kroppsspråk, ansiktsuttryck och mimik. De modifierade turerna visar att det finns vissa segment som samtalsdeltagarna ser som ”överflödiga” i den reparerande turen och därmed lämnar bort, bland annat företal och TKE-initiala markörer och TKE-initiala led. Det stämmer i stora drag överens med vad Schegloff (2004) observerat i engelska samtal: utelämnning sker eftersom den sekventiella positionen för den reparerande turen är en annan än för den tidigare problemkällan. Ibland kan talarna lägga till förtydligande eller förklarande led. Mindre modifieringar i turen är bland annat byte av ord, förtydligande av ord, tillägg av ord eller partikel och ändring av verbets aktionsart. De här strukturella dragen förekommer ofta också i

reparerande turer där längre segment läggs till eller faller bort, och grupperna överlappar varandra således också här.

Robinson (2006:146) skriver att identiska turer tyder på att i alla fall den som producerar dem anser att det inte är något fel i turen som den ursprungligen sades på, utan att problemet ligger i hörbarheten. Mitt material visar dock inga sådana systematiska användningar, det verkar mera som att identiska upprepningar produceras just då när den minsta möjliga innehållskomponenten som krävs för förståelsen redan är yttrad och det är omöjligt att modifiera turen utan att turen blir oförståelig eller felaktig.

I reparationshandlingarna förekommer strategier som samtalsdeltagarna tillämpar då de producerar turerna. Förutom att de använder sig av prosodiska strategier (högre volym, långsammare tal, tydligare uttal m.m.) så kan de också dela upp problemkällan i kortare led med pauser i mellan där den andra kvitterar det sagda.

5.2 Finlandssvenska och sverigesvenska reparationspraktiker

Avhandlingens material kommer från forskningsprojektet IVIP och består således av både sverigesvenska och finlandssvenska samtal. Flera artiklar har publicerats och forskarna har kunnat peka ut olika kommunikativa skillnader i just finlandssvenska och sverigesvenska; till exempel är starkt evaluerande responser mycket vanligare i kundsamtalen i Sverige än i dem i Finland (Norrby m.fl. 2018a). Min huvudfokus har inte varit att jämföra varieteterna med varandra, men efter att ha gått igenom materialet och arbetat med det har det trots allt blivit tydligt att det inte förekommer några större skillnader. Vi använder oss av och lika mycket av samma reparationspraktiker och initiativ. Det är ett så kallat negativt forskningsresultat, men, likväl värt att nämna och viktigt att dokumentera. Det är heller inte överraskande då reparationsinitiativ är väldigt likadana varandra redan andra språk emellan, och praktikerna presenteras som universella även inom CA.

5.3 Uppslag till vidare forskning

Min avhandling behandlar de grundläggande frågorna kring öppna reparationsinitiativ i svenskan men lämnar några frågor obesvarade. Jag nämner här några: förekommer yttranden som ”hm/huh?” i reparerande funktion i svenskan, hur är det med icke-verbala reparationer, förekommer finska

reparationsinitiativ i finlandssvenskan och finns det regionala skillnader? Det här är frågor jag inte kunnat belägga i mitt material men som eventuellt kan förekomma i en annan typ av material. Det skulle också vara intressant att studera reparationssekvenserna som saknar reparationshandling, samt de ”gränsfall” som är specifika för åtminstone servicesamtalen och som jag nämner i avsnitt 3.2 (det vill säga problem som inte verkar uppstå på grund av problem i hörbarhet, förståelse eller acceptans utan på grund av minne).

Min avhandling berör ett specifikt område, den tar fasta på en undergrupp av annaninitierade reparationer som förekommer i servicesamtal vid biljettluckor. Det behövs flera undersökningar om andra typer av institutionella samtal på svenska som detta kunde speglas mot och en kartläggning av annaninitierade reparationer i institutionella samtal. Slutligen skulle det behövas en systematisk, prosodisk analys av reparationsinitiativ för att se vilka olika funktioner initiativen då kan få.

6. Litteraturförteckning

- Abiala, Kristina. 2000. *Säljande samspel. En sociologisk studie av privat servicearbete*. Stockholm: Almqvist & Wiksell International.
- Artman, Henrik. 1999. Team situation assessment and information distribution. I: Artman Henrik, *Fördelade kunskapsprocesser i ledningscentraler vid nödsituationer – koordination och situationsmedvetenhet*. (Linköping studies in arts and science, 186). Linköping: Institutionen för tema, 139-159.
- Auer, Peter. 1998. Learning how to play the game: An investigation of role-played job interviews in East Germany. *Text* 18: 7-38.
- Birkner, Karin, Sofie Henricson, Camilla Lindholm & Martin C. Pfeiffer. 2010. Retraction patterns and self-repair in German and Swedish prepositional phrases. *InLiSt – Interaction and Linguistic Structures* 46, July 2010.
<http://www.inlist.uni-bayreuth.de/issues/46/> [Hämtad 13.5.2019]
- Carlson, Laura 2014. *Anteeksipynnön kontekstissäkelussa*. Pro-gradu avhandling, Helsingfors Universitet.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201502121575> [Hämtad 20.3.2019]
- Clayman, Steven E. 2013. Turn constructional units and the transition-relevance place. I: Jack Sidnell & Tanya STivers (red.). *The handbook of conversation Analysis*. Oxford: Wiley Blackwell, 150-166.
- Curl, T.S. 2005. Practices in other-initiated repair solutions: The phonetic differentiation of ‘repetitions’. *Discourse processes* 39(1): 1-43.
- Drew, Paul & Heritage, John (red.). 1992. *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, Paul. 1997. Open’class repair initiators in response to sequential sources of troubles in conversation. *Journal of pragmatics* 28(1): 69–101.
- Félix-Brasdefer, César J. 2015. *The language of service encounters*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Goffman, Erving. 1981. *Forms of talk*. Oxford: Blackwell.

Haakana, Markku. 1999. *Laughing matters. A conversation analytical study of laughter in doctor – patient interaction*. Opublicerad avhandling. Helsingfors Universitet.

Haakana, Markku & Kurhila, Salla, 2009. Other-correction in everyday interaction: some comparative aspects. I: Markku Haakana, Minna Laakso, Jan Lindström (red.): *Talk in interaction – Comparative dimensions*. Helsingfors: Finska Litteratursällskapet, 70-93.

<http://dx.doi.org/10.21435/sflin.14> [Hämtad 2.4.2019]

Haakana, Markku .2011. *Mitä* ja muut avoimet korjausaloitteet. *Virittäjä* 115(1): 36-67. <https://journal.fi/virittaja/article/view/4034> [Hämtad 20.3.2019]

Haakana, Markku & Sorjonen, Marja-Leena. 2011. Invoking another context: playfulness in buying lottery tickets at convenience stores. *Journal of Pragmatics* 43:1288–1302.

Henricson, Sofie. 2008. Om reparationer i ett gruppsamtal i Kotka. I: Lindström, Jan (red.): *Språk och interaktion 1*. Nordica Helsingiensia 10, 83–106.

Heritage, John. 2013. Epistemics in conversation. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red). *The handbook of conversation analysis*. Oxford: Wiley Blackwell, 370-394.

Hester, Stephen & Francis, David. 2001. Is institutional talk a phenomenon? Reflections on ethnomethodology and applied conversation analysis. I: Alec McHoul & Mark Rapley (red.). *How to analyse talk in institutional settings*. London/New York: Continuum, 206-218

Holtgraves, Thomas M. 2002. *Language as social action. Social psychology and language use*. New Jersey: Erlbaum.

Huhtamäki, Martina. 2014. Intonation och funktion hos frågor med icke-interrogativ syntax. En undersökning av Helsingforssvenska flerperssonssamtal. *Puhe ja kieli* 34(4):147-173. <http://ojs.tsv.fi/index.php/pk/article/view/48633> [Hämtad 13.5.2019]

Huhtamäki, Martina. 2015. The interactional function of prosody in repair-initiation. Pitch height and timing of *va* 'what' in Helsinki Swedish. *Journal of Pragmatics* 90, 48-66. <http://dx.doi.org/10.1016/j.pragma.2015.10.006> [Hämtad 13.5.2019]

Huhtamäki, Martina. 2017. Pitch in next-turn repetitions and original turns in Finland Swedish. I: Jardar Eggesbø Abrahamsen, Jacques Koreman & Wim A. van Dommelen (red.), *Nordic prosody, Proceedings of the XII Conference, Trondheim 2016*, 93-102.

Huhtamäki, Martina, Lindström Jan & Londen, Anne-Marie (u.u) The prosody and grammar of other-repetitions in Finland Swedish. *Language in Society*.

Johansson, Anna. 2018. "*Kan du upprepa*" - Vårdpersonals användning av reparation för att nå samförstånd med personer med demens. Pro gradu-avhandling i nordiska språk, Helsingfors Universitet. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201809193220> [Hämtad 2.5.2019]

Kendrick, Robin H. 2015. Other-initiated repair in English. *Open Linguistics* 1: 164– 190. <https://doi.org/10.2478/opli-2014-0009> [Hämtad 20.3.2019]

Kitzinger, Cecilia. 2013. Repair. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red). *The handbook of conversation analysis*. Oxford: Wiley Blackwell, 191-209.

Kurhila, Salla. 2012. Kun ymmärtäminen on vaakalaudalla: Kohdentamattomat korjausaloitteet kakkoskielisessä keskustelussa. I: Leealaura Leskelä & Camilla Lindholm (red.). *Haavoittuva keskustelu*. Helsingfors: Opika, 145-183.

Lappalainen, Hanna. 2006. *Mie vai mää, sinä vai te?* Virkailijoiden kielelliset valinnat itseen ja vastaanottajaan viitattaessa. I: Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (red). *Arjen asiointia: Keskusteluja Kelatiskin äärellä*. Helsingfors: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 241-284.

Lappalainen, Hanna & Raevaara Liisa (red.). 2009. *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. Tietolipas 219. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 152. Helsingfors: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura

- Lehti-Eklund, Hanna. (2006). Att planera och reparera. Skillnader mellan talare av svenska som förstaspråk och andraspråk. I: Sofia Ask, Gunilla Byrman, Solveig Hammarbäck, Maria Lindgren, & Per Stille (red.). *Lekt och lärt. Vänskrift till Jan Einarsson*. Växjö: Växjö University Press, 120-131.
- Levinson, Stephen C. 1983. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Levinson, Stephen C. 1992. Activity types and language. I: Paul Drew & John Heritage (red.). *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 66-100.
- Levlin, Theo 2018. Annaninitierade reparationer i svenska gruppsamtal. Pro gradu-avhandling i nordiska språk, Helsingfors Universitet.
- Lilja, Nina. 2010. *Ongelmista oppimiseen. Toisen aloittamat korjausjaksot kakkoskielisessä keskustelussa*. Diss. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston suomen kielen laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-4116-1> [Hämtad 20.3.2019]
- Lindskog, Siri. 2009. *Reparationsstrategier i uppgiftsorienterad interaktion mellan personer med hörselnedsättning och deras anhöriga*. Linköpings universitet. <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:285037/FULLTEXT02.pdf> [Hämtad 13.5.2019]
- Lindström, Jan K. 2008. *Tur och ordning. Introduktion till svensk samtalsgrammatik*. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.
- Lindström, Jan, Norrby, Catrin, Wide, Camilla & Nilsson, Jenny. 2016. Intersubjectivity at the counter: Artefacts and multimodal interaction in theatre box office encounters. *Journal of Pragmatics* 108: 81–97. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2016.11.009> [hämtad 2.5.2019]
- Lindström, Jan & Wide, Camilla. 2017. Vid biljettluckan. Formell och pragmatisk variation i kundernas ärendepresentation i servicesamtal på svenska. I: Sköldbberg, E. Andréasson, M., Adamsson Eryd, H., Lindahl, F. Lindström, S. Prentice, J. & Sandberg, M. (red): *Svenskans beskrivning 35*. Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 29. Göteborgs Universitet, 175–187.

Linell, Per. 1990. De institutionaliserade samtalens elementära former: om möten mellan professionella och lekmän. *Forskning om utbildning* 17: 18-35.

Linell, Per. 1998. *Approaching dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
<https://ebookcentral-proquest-com.libproxy.helsinki.fi/lib/helsinki-ebooks/reader.action?docID=680376> [Hämtad 2.5.2019]

Linell, Per. 2011. *Samtalskulturer. Kommunikativa verksamhetstyper i samhället*. Volym 1 och 2. Linköping: LiuTryck.

Londen, Anne-Marie.1993. Monika har en så vacker azalea. Om situationsrelaterade yttranden i vardagliga samtal. I: Ann-Marie Ivars, Hanna Lehti-Eklund, Pirkko Lilius, Anne-Marie Londen & Helena Solstrand-Pippig (red.). *Språk och social kontext*. Meddelanden från institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur vid Helsingfors universitet, 69–86.

Lundgren, Johanna och Sigheim, Nina 2008. Barn med språkstörning interagerar med olika samtalspartners: En samtalsanalytisk studie. Linköpings universitet.
<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:127747/FULLTEXT01.pdf> [Hämtad 14.5.2019]

Mandelbaum, Jenny. 2013. Storytelling in conversation. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.). *The handbook of conversation analysis*. Oxford: Wiley Blackwell, 492-507.

Merritt, Marilyn, 1976. On questions following questions in service encounters. *Language in Society* 5(3): 315–357.

Mey, Jacob L. 2001. *Pragmatics: an introduction*. 2. uppl. Oxford: Blackwell.

Nilsson, Jenny & Norrby, Catrin. 2017. Hej, hej, hemska mycket hej 2.0 I: Sköldberg, E. Andréasson, M., Adamsson Eryd, H., Lindahl, F. Lindström, S. Prentice, J. & Sandberg, M. (red). *Svenskans beskrivning* 35. Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 29. Göteborgs Universitet, 229–242.

Norrby, Catrin. 2014. *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur.

- Norrby, Catrin, Lindström, Jan, Wide, Camilla & Nilsson, Jenny. 2018a. Kivasvenska och kanonsvenska. Sekvensavslutande värderingar i servicesamtal. I: Silén, B., Huhtala, A., Lehti-Eklund, H., Stenberg-Sirén, J. & Syrjälä, V. (red): *Svenskan i Finland 17*. (Nordistica Helsingiensia 53), Helsingfors: Helsingfors Universitet, s. 107–117. (Norrby m.fl. 2018a i texten)
- Norrby, Catrin, Nilsson, Jenny, Wide, Camilla & Lindström, Jan. 2019. När det privata blir offentligt. Referens till icke-närvarande familjemedlemmar i servicesamtal. I: Marco Bianchi, David Håkansson, Björn Melander, Lisa Pfister, Maria Westman & Carin Östman (red.). *Svenskans beskrivning 36*. Uppsala: Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet, 207–218.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Nilsson, Jenny & Lindström, Jan. 2018b. Positioning through address practice in Finland-Swedish and Sweden-Swedish service encounters. I: Beeching, K., Ghezzi, C. & Molinelli, P. (red). *Positioning the self and others: social indexicality and identity construction* (Pragmatics & Beyond New Series vol. 292), Amsterdam: Benjamins, 19–49. (Norrby m.fl. 2018b i texten)
- Ollas, Martina. 2015. "Du frågar för svårt" – En undersökning av frågor och responser mellan äldre personer med demens. Pro-gradu avhandling i nordiska språk, Helsingfors Universitet. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201602021109> [Hämtad 2.5.2019]
- Raevaara, Liisa 2000. *Potilaan diagnoosiehdotukset lääkärin vastaanotolla. Keskusteluanalyttinen tutkimus potilaan institutionaalisista tehtävistä*. Helsingfors: Suomen Kirjallisuuden Seura.
- Raevaara, Liisa, Ruusuvuori, Johanna & Haakana, Markku. 2001. Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. I: Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (red.). *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia*. Helsingfors: Suomen Kirjallisuuden Seura, 11-38.

- Rasmussen, Gitte. 2014. Inclined to better understanding – The coordination of talk and ‘leaning forward’ in doing repair. *Journal of Pragmatics* 65, s. 30-45. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.10.001> [Hämtad 20.3.2019]
- Reitamo, Emilia. 2016. *Dansk-svensk interaktion mellan andraspråkstalare – analys av annaninitierade reparationssekvenser i dansk-svenska samtal mellan nordiska andraspråkstalare*. Pro-gradu avhandling i nordiska språk. Helsingfors Universitet. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201605111647> [Hämtad 2.4.2019]
- Ridell, Karin. 2008. *Dansk-svenska samtal i praktiken. Språklig interaktion och ackommodation mellan äldre och vårdpersonal i Öresundsregionen*. Uppsala: Uppsala universitet.
- Robinson, Jeffrey & Kevoe-Feldman, Heidi. 2010. Using full repeats to initiate repair on others’ questions. *Research on Language & Social Interaction* 43(3): 232–259.
- Robinson, Jeffrey D. 2006. Managing trouble responsibility and relationships during conversational repair. *Communication Monographs* 73(2): 137–161. <https://doi.org/10.1080/03637750600581206> [Hämtad 2.4.2019]
- Robinson, Jeffrey D. 2014. What “what?” tells us about how conversationalists manage intersubjectivity, *Research on Language and Social Interaction* 47(2): 109–129. <https://doi.org/10.1080/08351813.2014.900214> [Hämtad 2.4.2019]
- Ruusuvuori, Johanna, Haakana, Markku & Raevaara, Liisa. 2001 (red.). *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisia tutkimuksia*. Helsingfors: Suomen Kirjallisuuden Seura, 11-38.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail. 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50: 696-735.
- Schegloff, Emanuel A. & Sacks, Harvey. 1973. Opening up closings. *Semiotica* 8(4): 289-327.

Schegloff, Emanuel A., Jefferson, Gail & Sacks, Harvey. 1977. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language* 53(2): 361– 382.

Schegloff, Emanuel A. 1980. Preliminaries to preliminaries: 'Can I ask you a question'. *Sociological Inquiry* 50(3-4): 104-152.

Schegloff, Emanuel A. 1989. Reflections on language, development, and the interactional character of talk-in-interaction. I: Marc Bornstein & Jerome Bruner (red.). *Interaction in Human Development*. Lawrence. Erlbaum Associates, 139–153.

Schegloff, Emanuel A. 1992. Repair after next turn: The last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. *American Journal of Sociology* 95(5): 1295-1345. <https://www.jstor.org/stable/2781417> [Hämtad 2.4.2019]

Schegloff Emanuel A. 2000. Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. *Language in Society* 29, 1–63

Schegloff, Emanuel A. 2001. Overwrought utterances: 'Complex' sentences in a different sense. I: Bybee, J & Noonan M. (red.): *Complex Sentences in grammar and discourse: Essays in Honor of Sandra A. Thompson*. Amsterdam: John Benjamins, 321-336.

Schegloff, Emanuel A. 2004. On dispensability. *Research on Language and Social Interaction*. 37(2):95–149. https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi3702_2 [Hämtad 2.4.2019]

Schegloff, Emanuel A. 2005: On complainability. *Social problems* 52, 449–476. <https://doi.org/10.1525/sp.2005.52.4.449> [Hämtad 2.4.2019]

Schegloff, Emanuel A. 2007. *Sequence organization in interaction. A primer in conversation analysis. Volume 1*. Cambridge: Cambridge University Press.

Seo, Mi-Suk & Koshik, Irene .2010. A conversation analytic study of gestures that engender repair in ESL conversational tutoring. *Journal of pragmatics* 42(8): 2219-2239. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.01.021> [Hämtad 30.4.2019]

- Sindell, Jack. 2010. *Conversation analysis. An introduction*. Oxford: Wiley Blackwell.
- Sorjonen, Marja-Leena. 1997: Korjausjäsenitys. I: Liisa Tainio (red.). *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 111–137.
- Sorjonen, Marja-Leena, Peräkylä, Anssi & Eskola, Kari 2001 (red.). *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tammerfors: Vastapaino.
- Sorjonen, Marja-Leena & Laakso, Minna. 2005. Katko vai eiku? Itsekorjauksen aloitustavat ja vuorovaikutustehtävät. *Virittäjä* 109, 244–271.
- Sorjonen, Marja-Leena & Raevaara, Liisa (red.). 2006. Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Tietolipas 210, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 141. Helsingfors: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Stivers, Tanya, Mondada, Lorenza & Steensig, Jakob. 2011. Knowledge, morality and affiliation in social interaction. I: Tanya Stivers, Lorenza Mondada & Jakob Steensig (red.). *The morality of knowledge in conversation*. Cambridge University Press, Cambridge, 3-24.
- Stivers, Tanya 2013. Sequence organization. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.). *The handbook of conversation analysis*. Oxford: Wiley Blackwell, 191-209.
- Svennevig, Jan 2008. Trying the easiest solution first in other-initiation of repair. *Journal of Pragmatics* 40(2): 333–348.
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2007.11.007> [Hämtad 20.3.2019]
- Tykesson-Bergman, Ingela 2006. *Samtal i butik. Språklig interaktion mellan biträden och kunder*. Stockholm: Almqvist & Wiksell International.
<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-1058> [Hämtad 20.3.2019]
- Ventola, Eija. 1983. Contrasting schematic structures in service encounters. *Applied Linguistics* 4(3): 242–258.
- Ventola, Eija. 1987. *The structure of social interaction. A systemic approach to the semiotics of service encounters*. London: Pinter.

Ventola, Eija. 2005. Revisiting service encounter genre – Some reflections. *Folia Linguistica* 39(1-2).

Zimmerman, Don H. 1998. Identity, context and interaction. I: Antaki, C. & Widdicombe, S (red.). *Identities at talk*. London: Sage, 87-106.

Bilaga 1: Transkriptionsnyckel

[överlappning inleds
]	överlappning slutar
=	yttrandet fortsätter på en annan rad
(.)	mikropaus (under 0,3 sekunder)
(2,3)	paus uttryckt i sekunder
,	rak intonation
hej?	tydligt stigande intonation
hej¿	något stigande intonation
ja:a	legatouttal
ja:	markerar förlängt ljud
hej	markerar tal som produceras skrattandes
+hej+	markerar högre röststyrka
ohejo	markerar lägre röststyrka
<hej>	markerar långsamt tal
hej-	plötsligt avbrott
·ja	ordet sägs på inandning
·h	inandning
mt	smackande ljud
eh	tvekljud
(hej)	osäker transkription
()	ohörbart
(skrattar)	markerar att talaren skrattar,
(())	används vid beskrivning av det multimodala